

**KUALITAS LAYANAN PELATIH SEKOLAH SEPAKBOLA
DI KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:
Amrih Ibnu Wicaksana
NIM. 09602241035

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA
JURUSAN PENDIDIKAN KEPELATIHAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman” yang disusun oleh Amrih Ibnu Wicaksana, NIM. 09602241035 ini disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, September 2013
Pembimbing



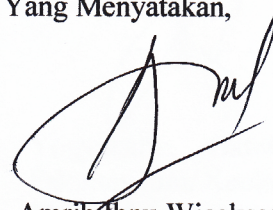
Drs. Agung Nugroho, M.Si.
NIP. 19610908 198811 1 001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, September 2013
Yang Menyatakan,



Amrillah Wicaksana
NIM. 096022441035

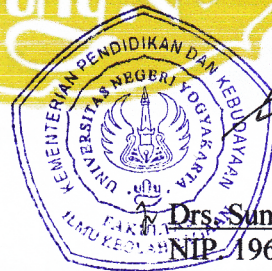
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman” yang disusun oleh Amrih Ibnu Wicaksana, NIM. 09602241035 telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, tanggal 4 Oktober 2013 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Agung Nugroho, M.Si	Ketua		11/10 - 2013
Nawan Primasoni, M.Or	Sekretaris Penguji		16/10 2013
Subagyo Irianto, M.Pd	Penguji I (Utama)		7/10 - 2013
Faidillah Kurniawan, M.Or	Penguji II (Pendamping)		16/10 2013

Yogyakarta, Oktober 2013
Fakultas Ilmu Keolahragaan
PLH Dekan,



Drs. Sumarjo, M. Kes.
NIP. 19631217 199001 1 002

MOTTO

Sukses tak akan datang bagi mereka yang hanya menunggu dan tak berbuat apa-apa, tapi sukses akan datang bagi mereka yang selalu berusaha mewujudkan mimpinya.

(Penulis)

Ya Allah..., selama perjalanan hidupku tak jarang aku menjauh dari apa yang Engkau perintahkan. Satu yang hamba mohon, jangan pernah tinggalkan aku.

(Penulis)

Hidup tidak selamanya abadi dan berputar sesuai dengan roda kehidupan. Jadi yang berguna selagi bisa melakukan sesuatu, lakukanlah yang terbaik yang sesuai dengan kemampuan.

(Penulis)

Ojo Dumeh, Jangan malu untuk hidup Sederhana, Malulah ketika kita pura-pura Kaya.

(Bapak & Ibu)

Tersenyum, Berjuang sepenuh hati dan jiwa raga demi orang yang kita sayang, jangan mengeluh, sabar, berusaha ikhlas, dan selalu bersyukur.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Sebuah karya yang menguras waktu dengan perjuangan sepenuh tenaga, hati, dan pikiran ini dengan wujud karya kecil kupersembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku yang tercinta, Bapak Drs. Sigit Sulistyono sebagai pejuang hidupku dan keluarga, Ibu Endang Rudatin yang sangat aku cintai sebagai orang yang selalu ada untukku dan adik-adikku. Bapak dan Ibu yang selalu mengupayakan hal-hal yang saya inginkan dengan segenap jiwa dan raga, mendoakan saya di setiap hari dan sujud beliau, menyayangi saya dan adik-adikku, nasehat kehidupan yang tak henti-hentinya bosan mengingatkanku, mencintai saya tanpa pamrih, Bapak Ibu aku sayang kalian....
 - ❖ Adikku Nurul Arinda yang selalu mendukungku dan Rafi Yahya, mas sayang kalian semua. Keluarga besarku, terimakasih atas doa dan dukungannya.
 - ❖ Buat Mas Amri, yang selalu mengajarkan ilmu yang tidak ada bosannya dan bimbingan sangat membantu baik waktu maupun pikiran.
 - ❖ Untuk sahabatku bahkan sudah menjadi saudara sejak lama, terimakasih sedulur-sedulurku yang selalu menasehatiku sampai bosan, Wahyu SK, Nico, Fuad, Asep, Saddam, Murti, dan teman-teman yang selalu bersama-sama sejak dahulu, aku sayang kalian semua terimakasih atas semua ditunggu kebersamaan kalian lagi dan sukses buat kita semua. Aminn.
- Untuk sahabat seperjuanganku seperti saudara sendiri Arbi, Fajar, Yon, Bara, Gori dan semua sahabatku yang ada di Jogja yang selalu ada dikala senang maupun susah, pasti aku rindu dan terima kasih atas bantuannya selama ini dan terimakasih teman-teman yang lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

KUALITAS LAYANAN PELATIH SEKOLAH SEPAKBOLA DI KABUPATEN SLEMAN

Oleh:

Amrih Ibnu Wicaksana
NIM. 09602241035

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman. Hal ini dikarenakan belum diketahuinya kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa sekolah sepakbola usia 13-14 tahun di SSB Kabupaten Sleman yang terdaftar dalam IKA SSB Kabupaten Sleman, yaitu berjumlah 21 SSB. Sampel yang diambil dari teknik *proporsional random sampling*, berjumlah 83 siswa. Instrumen yang digunakan adalah angket. Analisis data menggunakan deskriptif persentase.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa: kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola di Kabupaten Sleman secara umum dalam kategori sedang dengan persentase sebesar 43,37%, dan ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*, dari faktor *Tangibles* dengan persentase sebesar 77,53% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Empathy* dengan persentase sebesar 79,26% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Reliability* persentase sebesar 71,08% dan masuk dalam kategori baik, faktor *Responsiveness* persentase sebesar 69,73% dan masuk dalam kategori baik, dan faktor *Assurance* persentase sebesar 75,85% dan masuk dalam kategori sangat baik.

Kata kunci: *kualitas layanan, pelatih, Sekolah Sepakbola (SSB), Sleman*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T, karena atas kasih dan rahmat-Nya sehingga penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul “Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman” dapat diselesaikan dengan lancar.

Selesainya penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd, M. A Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk belajar di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Rumpis Agus Sudarko, M. S Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Ibu Dra. Hj. Endang Rini Sukamti, M.S, Ketua Jurusan PKO, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Bapak Subagyo Irianto, M.Pd, selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak Drs. Agung Nugroho, M.Si, Pembimbing skripsi, yang telah dengan ikhlas memberikan ilmu, tenaga, dan waktunya untuk selalu memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf jurusan PKO yang telah memberikan ilmu dan informasi yang bermanfaat.
7. Teman-teman PKO 2009, terima kasih kebersamaannya, maaf bila banyak salah.

8. Untuk almamaterku FIK UNY.
9. Kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa mengirimkan doa untuk penulis.
10. Pengurus, Pelatih, dan Siswa Sekolah Sepakbola (SSB) di Kabupaten Sleman yang telah memberikan ijin dan membantu penelitian.
11. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih sangat jauh dari sempurna, baik penyusunannya maupun penyajiannya disebabkan oleh keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala bentuk masukan yang membangun sangat penulis harapkan baik itu dari segi metodologi maupun teori yang digunakan untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, September 2013

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	10
1. Kualitas Pelayanan	10
2. Hakikat Kepuasan	12
3. Hakikat Sepakbola	17
4. Hakikat Sekolah Sepakbola	18
5. Hakikat Pelatih.....	19
B. Penelitian yang Relevan	29
C. Kerangka Berfikir	30
D. Pertanyaan Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	33
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian	34
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	36
E. Uji Coba Instrumen	39
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Penelitian	43
1. Faktor <i>Tangibles</i>	47
2. Faktor <i>Empathy</i>	48
3. Faktor <i>Reliability</i>	50
4. Faktor <i>Responsiveness</i>	52
5. Faktor <i>Assurance</i>	53
B. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	59
B. Implikasi Hasil Penelitian	59
C. Keterbatasan Penelitian	60
D. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Gaya Kepemimpinan Pelatih	22
Tabel 2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
Tabel 3. Kisi-Kisi Angket Uji Coba	38
Tabel 4. Butir yang Gugur	40
Tabel 5. Kisi-Kisi Angket Penelitian.....	40
Tabel 6. Kelas Interval.....	42
Tabel 7. Konversi Data Kuantitatif ke Kualitatif.....	42
Tabel 8. Deskripsi Statistik Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman.....	44
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman.....	44
Tabel 10. Penghitungan Persentase Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Ditinjau dari Lima Faktor.....	45
Tabel 11. Deskripsi Statistik Faktor <i>Tangibles</i>	47
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Tangibles</i>	47
Tabel 13. Deskripsi Statistik Faktor <i>Empathy</i>	49
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Empathy</i>	49
Tabel 15. Deskripsi Statistik Faktor <i>Reliability</i>	50
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Reliability</i>	51
Tabel 17. Deskripsi Statistik Faktor <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i>	52

Tabel 19. Deskripsi Statistik Faktor <i>Assurance</i>	54
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Assurance</i>	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman	44
Gambar 2. Diagram Batang Persentase Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Ditinjau dari Lima Faktor.....	46
Gambar 3. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Tangibles</i>	48
Gambar 4. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Empathy</i>	49
Gambar 5. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Reliability</i>	51
Gambar 6. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i>	53
Gambar 7. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor <i>Assurance</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Ujicoba dari Fakultas.....	66
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas	67
Lampiran 3. Lembar Pengesahan	68
Lampiran 4. Surat Keterangan dari IKA SSB DIY	69
Lampiran 5. Surat Keterangan dari IKA SSB Kab. Sleman	70
Lampiran 6. Surat Keterangan <i>Expert Judgement</i>	71
Lampiran 7. Angket Uji Coba.....	73
Lampiran 8. Skor Uji Coba	77
Lampiran 9. Validitas dan Reliabilitas	79
Lampiran 10. Angket Penelitian	83
Lampiran 11. Skor Angket Penelitian.....	86
Lampiran 12. Deskriptif Statistik.....	98
Lampiran 13. Tabel r.....	101
Lampiran 14. Dokumentasi.....	102

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu bentuk gerak tubuh dimana manusia melakukan gerakan guna mencapai tujuan yang diinginkan baik untuk kesehatan maupun prestasi disebut olahraga. Dalam perkembangannya sampai saat ini olahraga semakin berkembang dan memiliki berbagai macam jenis permainan dalam olahraga. Olahraga dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu olahraga individu dan olahraga beregu. Taekwondo, Silat, Karate, Judo Renang, dan olahraga yang lain yang bersifat perseorangan dikategorikan sebagai olahraga individu. Selain itu masih ada lagi kategori beregu yang berupa olahraga permainan dalam perkembangannya dapat dicontohkan, seperti: sepak bola, bola basket, takraw, *softball*, bola voli, dan masih banyak lagi bentuk permainan beregu dalam olahraga.

Setiap olahraga baik individu maupun beregu pasti berawal dari pembinaan di usia dini. Pembinaan usia dini memiliki peranan penting dalam proses pembentukan pemain yang baik dan memiliki kualitas untuk mencapai prestasi pada tingkat senior. Pada setiap cabang olahraga yang berperan penting dalam keberlanjutan olahraga tersebut adalah proses peremajaan tim dengan membina bibit-bibit yang memiliki potensi dalam cabang olahraga yang ditekuni sesuai dengan bakat masing-masing anak-anak.

Permainan sepak bola merupakan jenis olahraga permainan beregu yang sangat populer di dunia. Masih banyak rumor dan opini yang berkembang di

masyarakat tentang asal usul olahraga sepak bola. Masyarakat awalnya menganggap permainan sepak bola berasal dari negara Inggris, hal itu didasarkan dengan paling tuanya kompetisi permainan sepak bola dimainkan. Akan tetapi opini yang berkembang itu digaris luruskan oleh FIFA yaitu badan tertinggi sepak bola di dunia yang menyatakan bahwa sepak bola berasal dari negeri Tirai Bambu. Opini yang berkembang itu di garis luruskan oleh FIFA yaitu badan tertinggi sepak bola di dunia yang menyatakan bahwa sepak bola berasal dari negeri Tirai Bambu yaitu China. Hal itu didasarkan akan bukti bahwa sebelum berkembangnya di Inggris, Kaisar di dinasti China sudah memainkannya terlebih dahulu.

Sampai sekarang banyak masyarakat yang gemar dengan bermain olahraga sepak bola, baik dari anak-anak maupun dewasa. Olahraga sepak bola merupakan suatu cabang olahraga yang paling populer di dunia dan digemari oleh semua lapisan masyarakat baik dari lapisan bawah, menengah, maupun lapisan atas pada masyarakat. Di beberapa negara bahkan sampai menganggap bahwa sepak bola sebagai agama mereka. Selain itu saat ini sepak bola dianggap sebagai identitas dan harga diri suatu bangsa. Tidak terkecuali di Indonesia, sepak bola sangat digemari oleh semua masyarakat.

Sepak bola merupakan jenis permainan olahraga yang sangat mudah dimainkan karena hanya dapat menendang bola seseorang dapat memainkan sepak bola. Dalam peraturannya sepak bola dimainkan oleh dua klub yang masing-masing klub terdiri dari 11 orang pemain dengan tujuan mencetak gol sehingga dapat diperoleh hasil dalam suatu permainan sepak bola. Selain

pemain juga terdapat pelatih, staff pelatih dalam sebuah klub sepak bola. Dalam pertandingan resmi sepak bola agar berjalan dengan baik dan lancar juga tidak terlepas dari wasit yang bertugas mengatur jalannya permainan dalam sebuah pertandingan sepak bola.

Semakin populernya sepak bola dan menjadi olahraga yang *universal* dikalangan masyarakat terutama bangsa Indonesia yang menjadikan sepak bola sebagai olahraga favorit maka berkembang banyak juga berdiri Sekolah Sepak bola (SSB) yang menjamur di setiap daerah-daerah bahkan di pelosok tempat yang terpencil. Sekolah sepak bola atau SSB merupakan suatu bentuk wadah pembinaan bakat potensi anak dalam olahraga khususnya pada cabang olahraga Sepak bola. Pembinaan anak dalam Sekolah Sepak bola atau SSB pada umumnya bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada anak-anak yang berminat terhadap olahraga sepak bola namun fenomena yang ada dan terjadi dalam sekolah sepak bola yaitu ada beberapa sekolah sepak bola yang bergeser fungsi dan peran menjadi ajang bisnis bagi sekelompok orang yang hanya ingin mengambil keuntungan dari sekolah sepak bola. Dimana dapat terlihat sekolah sepak bola yang sehat dan baik memiliki manajemen yang jelas, memiliki kurikulum yang jelas di tiap-tiap kelompok umur, memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, dan yang paling penting adalah memiliki staff pelatih yang berkualitas dan mengetahui tentang ilmu kepelatihan.

PSSI telah menetapkan dalam buku kurikulum sekolah sepak bola yang dikeluarkan, pelatih yang baik harus memiliki lisensi C dan D untuk dapat melatih kelompok usia muda. Akan tetapi pelatihan untuk menjadi seorang

pelatih yang diselenggarakan oleh PSSI sangatlah singkat, hanya dengan beberapa hari seorang calon pelatih diberikan arahan dan materi tentang kepelatihan. Fenomena tersebut dari seorang pelatih muda yang dipertanyakan pengetahuan terhadap dunia kepelatihan yang mempengaruhi kualitas pelatih terutama dalam sepak bola. Selain itu di Kabupaten Sleman menurut pengalaman peneliti sewaktu kegiatan mikro dan PPL di salah satu Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman dan pengalaman dari rekan-rekan peneliti yang melatih di beberapa sekolah sepak bola masih terdapat sekolah sepak bola menggunakan pelatih yang hanya berasal dari pemain muda di lingkungan tersebut. Namun ada juga sekolah sepak bola yang menggunakan tenaga pelatih dari lulusan kepelatihan terutama cabang olahraga sepak bola yang sudah memiliki bekal ilmu kepelatihan yang ditekuni.

Menurut Sukadiyanto (2010: 6) seorang pelatih yang baik seyogyanya minimal harus memiliki, antara lain: (1) kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) pengetahuan dan pengalaman dalam bidangnya, (3) dedikasi dan komitmen melatih, serta (4) memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Hal tersebutlah yang harus dimiliki oleh seorang pelatih yang baik. Karakter pelatih yang baik dapat terlihat dari kualitas layanan yang dilakukan oleh pelatih kepada pemain. Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip dari Fandy Tjiptono (1997: 195) mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tugas dari seorang pelatih selain membimbing, dalam pandangan ekonomi yaitu menjadi pelayan pemain dalam

hal proses latihan yang diterapkan kepada pemainnya. Menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2004: 6), jasa yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut J. Supranto (1997: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kualitas layanan secara garis lurus berhubungan dengan kepuasan yang mendukung agar dapat tercipta kualitas layanan yang baik. Kepuasan mencakup dalam berbagai bidang yang ada dalam kehidupan saat ini. Hal itu dapat dilihat dari cakupan bidang yang berhubungan dengan kepuasan antara lain: bidang ekonomi, dalam bidang hukum, agama, pendidikan, maupun dalam bidang olahraga. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah kepuasan dalam bidang olahraga yang dapat dilihat dari berbagai aspek olahraga yang ada.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk., 2000: 52). Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoadi (2004: 349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian

antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002: 30). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Tse dan Wilton (1988) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sekolah sepak bola yang tersebar di Kabupaten Sleman secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat pemain dalam berlatih, terutama di kelompok usia yang menginjak remaja. Pada pengalaman mikro peneliti yang dilaksanakan dari tanggal 19 Februari 2012 sampai dengan 12 Juni 2012 dan kegiatan PPL yang dilakukan dari tanggal 25 September 2012 sampai dengan 31 Januari 2013, yang masing-masing dilaksanakan selama satu semester di salah satu Sekolah Sepak bola, yaitu Bina Putra Jaya (BPJ) Wedomartani, dalam proses latihan dan pengamatan terlihat semakin sedikitnya dan berkurang secara berkala pemain yang ikut peran serta dalam latihan sepak bola di SSB Bina Putra Jaya Wedomartani di Kabupaten Sleman. Menurunnya jumlah peran serta siswa SSB Bina Putra Jaya dalam proses latihan dapat terlihat pada kelompok usia 13-14 tahun dan fenomena pindahnya siswa ke Sekolah Sepak bola lain. Hal tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan mengenai, bagaimana kinerja pelatih sekolah sepak bola yang berada di Kabupaten Sleman. Dengan mengetahui kepuasan pemain di sekolah sepak bola terhadap pelatih. Maka dari fenomena yang terjadi di beberapa sekolah sepak bola yang fluktuatif di Kabupaten Sleman peneliti tertarik untuk

mencoba meneliti bagaimana tingkat kepuasan pemain kelompok usia 13-14 tahun terhadap pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya tingkat pengetahuan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman.
2. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pengurus sekolah sepak bola terhadap pelatih di Kabupaten Sleman.
3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pemain terhadap pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman.
4. Belum diketahuinya tingkat kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, terdapat berbagai macam masalah yang ada sehingga agar permasalahan penelitian ini tidak menjadi luas perlu adanya batasan masalah sebagai ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman. Pelatih sepak bola dalam penelitian ini dibatasi pada pelatih sepak bola kelompok usia 13-14 tahun di Kabupaten Sleman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas maka masalah yang dapat dirumuskan yaitu; “Bagaimana kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman?”

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori kualitas jasa pelayanan khususnya pada jasa kualitas pelayanan pelatih sepak bola.

2. Manfaat Praktis

a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap pelatih terutama pengurus sekolah sepak bola khususnya di Kabupaten Sleman dan seluruh Daerah Istimewa Yogyakarta pada umumnya dalam usaha meningkatkan kualitas pelatih pada proses pembinaan pemain sehingga anak dapat berkembang dengan baik dan lebih termotivasi untuk berlatih sepak bola dengan pelatih yang diharapkan.

- b. Memberikan pengetahuan terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman dan sebagai bahan masukan atau saran kepada pelatih maupun mahasiswa sebagai calon pelatih agar dapat meningkatkan kualitas layanan dalam melatih di sekolah sepak bola sehingga menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kepuasan pemain terhadap pelatih yang diinginkan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis dalam Tangkilisan, 2005: 209). Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif pada masyarakat, antara lain: (1) Masyarakat menghargai korps pegawai, (2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan, (3) Masyarakat bangga terhadap pegawai, (4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, (5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur. Dampak positif tersebut akan muncul apabila pelayanan yang ada telah benar-benar memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian pelayanan seperti itu bisa disebut pelayanan yang berkualitas.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001: 24) “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan menurut J. Supranto (1997: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bias dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan.

Karakteristik kualitas menurut Fandy Tjiptono (1997: 13) yaitu karakteristik *output* dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menuntut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal. Ada beberapa pakar yang menyatakan kriteria pokok yang menentukan dalam penilaian kualitas jasa, yaitu menurut Gronroos yang dikutip Fandy Tjiptono (1997: 14-15) kriteria kualitas jasa yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Sementara itu Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip Fandy Tjiptono (1997: 14) mengidentifikasi kualitas jasa menjadi lima pokok dimensi dalam penilaian yang berkaitan tentang kualitas jasa, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau

keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto, 2000, dalam Nanang Tasunar, 2006: 44).

Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut.

2. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatih dapat diketahui melalui kepuasan para pelanggan/siswa sekolah sepak bola terhadap kualitas pelayanan pelatih. Sehingga perlu kita ketahui apa pengertian kepuasan pelanggan itu. Menurut Philip Kotler (2008: 16) Kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pelanggan/pembeli. Jika kinerja produk tidak

memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Pendapat ini juga disepakati oleh Band, dalam Trisno Musanto, (2004: 125) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Mowen (dalam Trisno Musanto, 2004: 125) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Dari hal ini semakin menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat berhubungan erat dengan kualitas layanan maupun kualitas produk dari penyedia layanan.

Beberapa pengertian di atas semakin diperkuat pula oleh pendapat Handi Irawan (2002: 2) yang menyatakan pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau yang sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Erwan (2007: 26) menambahkan bahwa kepuasan

konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/produk/merk/nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu berasal dari produk, layanan, dan harga.

Dari pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

Menurut Moenir (dalam Yulairmi dan Putu R, 2007: 16), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara

menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006: 237) dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1) Faktor keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan

memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

3) Faktor keyakinan (*confidence*)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

4) Faktor empati (*emphaty*)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

5) Faktor berwujud (*tangible*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas jika kita melihat arah penelitian ini, yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan jasa pelayanan pelatih maka, teori Kotler lebih tepat diterapkan karena tidak mengenal harga produk, sehingga faktor

keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud paling tepat digunakan.

3. Hakikat Sepak bola

Sepak bola adalah permainan dengan cara menendang sebuah bola yang diperebutkan oleh para pemain dari dua kesebelasan yang berbeda dengan bermaksud memasukan bola ke gawang lawan dan mempertahankan gawang sendiri jangan sampai kemasukan bola (Subagyo Irianto, 2010: 3).

Sepak bola adalah permainan beregu, yang tiap regu terdiri dari sebelas orang pemain salah satunya adalah penjaga gawang, permainan seluruhnya menggunakan kaki kecuali penjaga gawang boleh menggunakan tangan di daerah hukumannya (Sucipto, 2000: 7). Permainan sepak bola merupakan permainan kelompok yang melibatkan banyak unsur, seperti fisik, teknik, taktik, dan mental (Herwin, 2006: 78).

Permainan sepak bola dimainkan dalam 2 (dua) babak. Lama waktu pada setiap babak adalah 45 menit, dengan waktu istirahat 15 menit. Pada pertandingan yang menentukan misalnya pada pertandingan final, apabila terjadi nilai yang sama, maka untuk menentukan kemenangan diberikan babak tambahan waktu selama 2 x 15 menit tanpa ada waktu istirahat. Jika dalam waktu tambahan 2 x 15 menit nilai masih sama, maka akan dilanjutkan dengan tendangan pinalti untuk menentukan tim mana yang menang. “Tujuan dari olahraga sepak bola adalah pemain memasukkan bola sebanyak-banyaknya ke gawang lawannya dan berusaha menjaga gawangnya sendiri, agar tidak kemasukan (Sucipto, 2000: 7).

Menurut Luxbacher (2011: 2) bahwa sepak bola dimainkan dua tim yang masing-masing beranggotakan 11 orang. Masing-masing tim mempertahankan sebuah gawang dan mencoba menjebol gawang lawan. Sepak bola adalah suatu permainan yang dimainkan oleh dua regu yang masing-masing regu terdiri dari sebelas pemain termasuk seorang penjaga gawang. Permainan boleh dilakukan dengan seluruh bagian badan kecuali dengan kedua lengan (tangan). Hampir seluruh permainan dilakukan dengan keterampilan kaki, kecuali penjaga gawang dalam memainkan bola bebas menggunakan anggota badannya, baik dengan kaki maupun tangan. Jenis permainan ini bertujuan untuk menguasai bola dan memasukkan ke dalam gawang lawannya sebanyak mungkin dan berusaha mematahkan serangan lawan untuk melindungi atau menjaga gawangnya agar tidak kemasukan bola (Abdul Rohim, 2008: 13).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sepak bola adalah permainan beregu yang dimainkan oleh dua regu yang terdiri atas sebelas pemain setiap regu, termasuk penjaga gawang. Setiap regu berusaha memasukan bola ke gawang lawan dan berusaha untuk tidak kemasukan bola ke gawang sendiri dalam permainan yang berlangsung 2x 45 menit, yang dimainkan dengan tungkai, dada, kepala kecuali pejuang gawang diperbolehkan menggunakan lengan dan tangan di area kotak penalty.

4. Hakikat Sekolah Sepak bola

Sekolah Sepak bola atau di Indonesia sering disebut SSB merupakan suatu bentuk wadah pembinaan bagi usia dini sampai usia muda dalam

menyalurkan bakatnya dalam olahraga khususnya cabang olahraga Sepak bola. Dalam sekolah sepak bola terdiri dari pengurus yang mengatur manajemen sekolah sepak bola dan pelatih yang bertugas membina dan membimbing pemain dalam proses latihan bermain sepak bola dengan baik dan benar. PSSI dalam bukunya yang berjudul Kurikulum & Pedoman Dasar Sepak bola Indonesia (2012: 59) membagi kelompok umur dalam sekolah sepak bola yaitu:

- a. Tingkat Pemula (*Fun Phase*) yang terdiri atas Kelompok Usia 5-6 tahun dan 7-8 tahun.
- b. Tingkat Dasar (*Foundation*) yang terdiri atas Kelompok Usia 9-10 tahun dan 11-12 tahun.
- c. Tingkat Menengah (*Formative Phase*) yang memiliki Kelompok Usia 13-14 tahun.
- d. Tingkat Mahir (*Final Youth*) yang terdiri atas Kelompok Usia 15-16 tahun.

Dalam Sekolah Sepak bola atau SSB yang berada di Kabupaten Sleman dinaungi oleh suatu organisasi yang bernama IKA SSB Sleman. Ikatan Keluarga Sekolah Sepak bola atau sering disingkat dengan IKA SBB Sleman merupakan suatu bentuk organisasi yang anggotanya terdiri atas beberapa Sekolah Sepak bola yang tersebar di seluruh Kabupaten Sleman yang berfungsi sebagai penyelenggara kompetisi antar Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman, Yogyakarta.

5. Hakikat Pelatih

a. Pengertian Pelatih

Pelatih dalam olahraga prestasi mempunyai tugas untuk membantu atlet untuk mencapai prestasi maksimal. Pelatih diakui keberhasilannya dalam melatih bila atlet binaannya bisa meraih

kemenangan dan mendapatkan prestasi tinggi. Keberhasilan dan kegagalan atlet dalam suatu pertandingan dipengaruhi program latihan dari pelatih. Pendapat yang lain dikemukakan oleh Pate, at. all, (dalam Kasiyo Dwijowinoto, 1993: 5), pelatih adalah seorang yang profesional yang tugasnya membantu olahragawan dan tim dalam memperbaiki penampilan olahraganya. Pelatih adalah suatu profesi, sehingga pelatih diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai standar atau ukuran profesional yang ada. Pelatih harus mengikuti perkembangan ilmu pelatihan yang ada untuk mengoptimalkan penampilan atlet.

Dari berbagai pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelatih adalah orang yang mempunyai tugas membimbing anak latihnya dalam berolahraga, tentu saja yang dimaksud di sini adalah mematangkan atau membentuk anak latihnya hingga mempunyai prestasi yang maksimal dalam berolahraga.

b. Tugas dan Peran Pelatih

Dalam proses berlatih melatih, *coach* (pelatih) memiliki tugas dan peranan yang amat penting. Menurut Sukadiyanto (2005: 4), tugas seorang pelatih, antara lain: (1) merencanakan, menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi proses berlatih melatih, (2) mencari dan memilih olahragawan yang berbakat, (3) memimpin dalam pertandingan (perlombaan), (4) mengorganisir dan mengelola proses latihan, (5) meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Tugas pelatih yang utama adalah membimbing dan mengungkapkan potensi yang dimiliki

olahragawan, sehingga olahragawan dapat mandiri sebagai peran utama yang mengaktualisasikan akumulasi hasil latihan ke dalam kancah pertandingan.

Menurut Djoko Pekik Irianto (2002: 16), tugas seorang pelatih adalah membantu olahragawan untuk mencapai kesempurnaannya. Pelatih memiliki tugas yang cukup berat yakni menyempurnakan atlet sebagai makhluk multi dimensional yang meliputi jasmani, rohani, sosial, dan religi. Seorang atlet yang menjadi juara dalam berbagai even, namun perilaku sehari-hari tidak sesuai dengan norma agama dan norma kehidupan masyarakat yang berlaku, maka hal tersebut merupakan salah satu kegagalan pelatih dalam bertugas.

Pelatih juga mempunyai peran yang cukup berat dan sangat beragam, berbagai peran harus mampu dikerjakan dengan baik, seperti dikemukakan oleh Thomson yang dikutip Djoko Pekik Irianto (2002: 17-18), pelatih harus mampu berperan sebagai:

- (1) Guru, menanamkan pengetahuan, *skill*, dan ide-ide, (2) Pelatih, meningkatkan kebugaran, (3) Instruktur, memimpin kegiatan dan latihan, (4) Motivator, memperlancar pendekatan yang positif, (5) Penegak disiplin, menentukan system hadiah dan hukuman, (6) Manager, mengatur dan membuat rencana, (7) Administrator, berkaitan dengan kegiatan tulis menulis, (8) Agen penerbit, bekerja dengan media masa, (9) Pekerja sosial, memberikan nasehat dan bimbingan, (10) Ahli *sains*, menganalisa, mengevaluasi dan memecahkan masalah, (11) Mahasiswa, mau mendengar, belajar, dan menggali ilmunya.

c. Gaya Kepemimpinan Pelatih

Gaya kepemimpinan pelatih satu dengan yang lain berbeda-beda. Setiap pelatih memiliki gaya kepemimpinan yang khas dan setiap gaya

kepemimpinan seorang pelatih memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Menurut Pate, at. all, (dalam Kasiyo Dwijowinoto, 1993: 12-13), membagi gaya kepemimpinan pelatih menjadi kepemimpinan otoriter dan demokratis, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ciri-ciri kepemimpinan gaya otoriter:
 - a) Menggunakan kekuasaan untuk mengendalikan orang lain.
 - b) Memerintah yang lain dalam kelompok.
 - c) Berusaha semua dikerjakan menurut keyakinannya.
 - d) Bersikap tidak mengorbankan orang.
 - e) Menghukum anggota yang mengabaikan atau menyimpang.
 - f) Memutuskan pembagian pekerjaan.
 - g) Memutuskan pekerjaan bagaimana dilakukan.
 - h) Memutuskan kebenaran ide.
- 2) Sebaliknya, pemimpin yang demokratis umumnya:
 - a) Bersikap ramah dan bersahabat.
 - b) Memberikan kelompok sebagai keseluruhan membuat rencana.
 - c) Mengizinkan anggota-anggota kelompok untuk berinteraksi tanpa ijin.
 - d) Menerima saran-saran.
 - e) Berbicara sedikit lebih banyak dari rata-rata anggota kelompok.

Tabel 1. Gaya Kepemimpinan Pelatih

	Gaya Otoriter	Gaya Kooperatif	Gaya Sederhana
Falsafah	Memang sentris	Atlet sentris	Tanpa penekanan
Sasaran	Sasaran tegas	Sasaran tegas dan sosial	Tanpa sasaran
Keputusan	Semua keputusan dibuat pelatih	Keputusan dibuat bersama antara pelatih dan atlet	Keputusan oleh atlet
Gaya komunikasi	Memberitahu	Memberitahu, menanyakan, dan mendengar	Mendengar
Perkembangan komunikasi	Sedikit atau tidak ada	Tinggi	Tidak tinggi
Kemenangan	Ditentukan oleh pelatih	Ditentukan pelatih dan atlet	Tidak ditentukan
Kepercayaan kepada atlet	Sedikit atau tidak ada	Pelatih percaya kepada atlet	Kepercayaan tidak nampak
Motivasi	Kadang-kadang memotivasi	Memotivasi semua	Tidak ada motivasi
Struktur latihan	Kaku	Luwes	Tidak ada

(Sumber: Djoko Pekik Irianto, 2002: 20-21)

Menurut Djoko Pekik Irianto (2002: 20-21), ada beberapa kelemahan dalam gaya kepemimpinan otoriter. Secara umum, diperlukan banyak kerja, tetapi kualitas lebih kecil jika dibandingkan kepemimpinan demokratis. Atlet cenderung menunjukkan semangat berlatih dan bertanding yang kurang. Sedangkan gaya kepemimpinan demokratis juga memiliki kelemahan. Gaya kepemimpinan demokratis hanya cocok untuk persiapan sebuah tim yang memiliki waktu cukup lama tetapi kurang cocok jika pelatih harus mengambil keputusan yang mendadak dan harus diterima, jika dibandingkan dengan kepemimpinan otoriter, kepemimpinan demokratis bisa mengurangi agresifitas atlet dalam olahraga.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa setiap gaya kepemimpinan mempunyai kelemahan dan kekurangan. Dalam melatih pelatih tidak diharuskan menganut salah satunya. Hal tersebut sesuai dengan kondisi langsung di lapangan mana yang paling cocok untuk diterapkan dalam melatih.

d. Komunikasi Pelatih

Dalam proses berlatih perlu adanya komunikasi yang baik antara pelatih dan atlet. Menurut Pate, et. al, (dalam Kasiyo Dwijowinoto, 1993: 18-19), bahwa komunikasi merupakan dua arah, mencakup bicara dengan orang lain dan mendengarkan orang lain. Menurut Djoko Pekik Irianto (2002: 24-25) komunikasi hendaknya dilakukan:

- 1) Dua arah: Informasi hendaknya tidak hanya dari pelatih kepada atletnya saja, tetapi juga dari atlet kepada pelatih, sehingga jika ada informasi yang kurang jelas dapat segera terjawab.
- 2) Sederhana: Agar mudah dipahami dan tidak salah menginterpretasikan bahan maupun cara berkomunikasi dibuat sederhana mungkin tanpa mengurangi pesan yang akan disampaikan, jika perlu cukup dengan bahasa syarat.
- 3) Jelas: Kejelasan isi maupun komunikasi sangat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman.
- 4) Ada umpan balik: Umpan balik diperlukan untuk mengoptimalkan substansi yang dipesankan baik dari pelatih maupun atlet.
- 5) Kedua belah pihak saling optimis: Antara pelatih dan atletnya harus saling optimis dan yakin bahwa apa yang dikomunikasikan akan membawa hasil yang lebih baik dalam usaha mencapai prestasi.
- 6) Saling memberi semangat: Semangat perlu terus menerus muncul pada masing-masing pihak untuk pelatih maupun atlet saling memacunya.
- 7) Adanya empati: Kegagalan maupun keberhasilan merupakan usaha bersama untuk itu apa yang dialami dan dirasakan pelatih, demikian juga sebaliknya apa yang dirasakan pelatih dirasakan pula oleh atletnya.
- 8) Bersedia menerima kritik: Kritik merupakan salah satu perbaikan, masing-masing pihak harus membuka diri dan menerima kritik dan saran.

Selain adanya komunikasi antara pelatih dan atletnya, perlu adanya etika dalam proses berlatih dan melatih. Etika tersebut meliputi:

(a) Menghargai bakat atlet. (b) Mengembangkan potensi yang dimiliki atlet, (c) Memahami atlet secara individu, (d) Mendalami olahraga untuk menyempurnakan atlet, (e) Jujur, (f) Terbuka, (g) Penuh perhatian, (h) Mampu menerapkan sistem kontrol.

Pelatih yang baik selalu belajar kapan dan bagaimana berbicara dengan atlet dan mendengarkan atletnya. Berkomunikasi dengan atlet harus dilakukan dengan teratur dan merupakan tanggung jawab pelatih.

Berkomunikasi dengan atlet tidak hanya saat atlet mempunyai masalah saja, tetapi dilakukan setiap saat.

e. Pengetahuan Pelatih

Pelatih sepak bola yang profesional harus mengetahui ilmu-ilmu yang mendukung akan praktek kepelatihan. Menurut Bompa (1994: 2), menyatakan bahwa ilmu pendukung dalam metodologi latihan yang harus dikuasai pelatih seperti dalam gambar berikut ini:



Gambar 1.
Ilmu-Ilmu Penunjang yang Memperkaya Bidang Ilmu pada
Teori dan Metodologi Latihan
(Bompa, 1994: 2)

Pate, at. all, yang dialih bahasakan oleh Kasiyo Dwijowinoto (1993: 2-3), menyatakan ilmu-ilmu yang mendukung tersebut antara lain:

- 1) Psikologi olahraga, adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia. Psikologi olahraga merupakan sub disiplin yang sepenuhnya mempelajari fenomena psikologis olahragawan dan pelatih.
- 2) Biomekanika, biomekanika olahraga memberikan penjelasan mengenai pola-pola gerakan efisien dan efektif para olahragawan.
- 3) Fisiologi latihan, ilmu ini mempelajari tentang fungsi tubuh manusia selama latihan dan mengamati bagaimana perubahan tubuh yang disebabkan oleh latihan jangka panjang.

Seorang pelatih harus pandai memilih atau menciptakan metode latihan dan harus berusaha menciptakan lingkungan berlatih sebaik mungkin, sehingga memungkinkan atlet berlatih secara efektif dan efisien untuk mencapai sasaran latihan.

f. Kualitas Pelatih yang Baik

Pencapaian prestasi atlet yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu, pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik. Adapun syarat-syarat pelatih yang baik menurut Suharno (1985: 6), pelatih yang baik memiliki kemampuan menguasai ilmu sesuai bidangnya secara teoritis dan praktis, memiliki *skill* yang baik sesuai dengan cabang olahraganya. Mengingat ilmu dan teknik selalu berkembang, maka pelatih perlu menambah atau mengembangkan ilmu dan *skill* sesuai kemajuan yang ada. Selain itu pelatih harus mempunyai kemampuan psikis yang baik dalam arti memiliki daya pikir, daya cipta, kreativitas dan imajinasi tinggi, perasaan yang stabil, motivasi yang besar, daya perhatian dan daya konsentrasi yang tinggi. Pelatih juga harus memiliki kepribadian yang baik sesuai norma hidup yang berlaku, misalnya: memiliki rasa tanggung jawab yang besar, disiplin, dedikasi tinggi, demokratis, adil, keberanian, humor, susila dan sopan santun.

Menurut Soepardi (1998: 11) ada beberapa syarat untuk menjadi seorang pelatih di antaranya sebagai berikut:

- 1) Latar belakang pendidikan yang sesuai dengan cabang olahraganya.
- 2) Pengalaman dalam olahraga, pengalaman sebagai seorang atlet dalam sebuah tim boleh dikatakan suatu keharusan

untuk seorang calon pelatih oleh karena hal ini sangat bermanfaat sekali bagi pekerjaannya kelak.

- 3) Sifat dan kualitas kepribadian, kepribadian seorang pelatih sangat penting oleh karena dia nanti harus bergaul dengan personalitas-personalitas yang beraneka ragam watak dan kepribadiannya
- 4) Tingkah laku, tingkah laku seorang pelatih harus baik oleh karena pelatih menjadi panutan bagi atlet.
- 5) Sikap sportif, dapat mengontrol emosi selama pertandingan dan menerima apa yang terjadi baik menang maupun kalah.
- 6) Kesehatan, kesehatan dan energi serta vitalitas yang besar penting dimiliki oleh seorang pelatih.
- 7) Kepemimpinan, pelatih haruslah seorang yang dinamis yang dapat memimpin dan memberikan motivasi kepada atletnya.
- 8) Keseimbangan emosi, kesungguhan untuk bersikap wajar dan layak dalam keadaan tertekan atau terpaksa.
- 9) Imajinasi, kemampuan daya ingat untuk membentuk khayalan-khayalan tentang obyek-obyek yang tidak tampak.
- 10) Ketegasan dan keberanian, sanggup dan berani dalam mengambil setiap keputusan.
- 11) Humor, membuat atlet merasa rileks untuk mengurangi ketegangan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Yunus (1998: 13), bahwa beberapa kemampuan minimal yang harus dikuasai oleh pelatih olahraga adalah sebagai berikut:

- 1) Penghayatan terhadap profesi.
- 2) Pemahaman dan penerapan ilmu keolahragaan.
- 3) Penguasaan keterampilan dalam suatu cabang olahraga.
- 4) Penguasaan strategi belajar mengajar atau melatih.
- 5) Keterampilan sosial mencakup kemampuan bergaul, berkomunikasi, mempengaruhi orang lain dan memimpin.

Sedangkan Sukadiyanto (2005: 4-5) syarat pelatih antara lain memiliki: (1) Kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) Pengetahuan dan pengalaman di bidangnya, (3) Dedikasi dan komitmen melatih, (4) Memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik.

Agar mampu melaksanakan tugas dan mengemban peranannya dengan baik, seorang pelatih perlu memiliki kewibawaan, sebab dengan kewibawaan akan memperlancar proses berlatih melatih. Dengan kewibawaan yang baik, seorang pelatih akan dapat bersikap baik dan lebih disegani oleh siswa. Menurut Djoko Pekik Irianto (2002: 17-18), untuk memperoleh kewibawaan tersebut seorang pelatih perlu memiliki ciri-ciri sebagai pelatih yang disegani, meliputi:

- 1) Interlegensi, muncul ide-ide untuk membuat variasi latihan.
- 2) Giat atau rajin, konsisten dalam bertugas.
- 3) Tekun, tidak mudah putus asa.
- 4) Sabar, tabah menghadapi heterogenitas atlet dengan berbagai macam permasalahan.
- 5) Semangat, mendorong atlet agar secara pribadi mampu mencapai sasaran latihan.
- 6) Berpengetahuan, mengembangkan metode dan pendekatan dalam proses berlatih melatih.
- 7) Percaya diri, memiliki keyakinan secara proporsional terhadap apa yang dimiliki.
- 8) Emosi stabil, emosi terkendali walau menghadapi berbagai masalah.
- 9) Berani mengambil keputusan, cepat mengambil keputusan dengan resiko minimal berdasarkan kepentingan atlet dan tim secara keseluruhan.
- 10) Rasa humor, ada variasi dalam penyajian materi, disertai humor-humor segar sehingga tidak menimbulkan ketegangan dalam proses berlatih melatih.
- 11) Sebagai model, pelatih menjadi idola yang dicontoh baik oleh atletnya maupun masyarakat secara umum.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa syarat pelatih yang baik, yaitu:

- a) Mempunyai kondisi fisik dan ketrampilan cabang olahraga yang baik, meliputi: kesehatan dan penguasaan *skill* yang baik sesuai cabang olahraga yang dibina.

- b) Mempunyai pengetahuan yang baik, meliputi: pengalaman dan penguasaan ilmu secara teoritis dan praktis.
- c) Mempunyai kepribadian yang baik, meliputi: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan.
- d) Kemampuan psikis, meliputi: kreatifitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini pernah dilakukan sebelumnya oleh:

1. Sugeng Rianto (2009) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kolam renang FIK UNY sudah baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen khususnya mahasiswa PJKR angkatan 2010. Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor bukti fisik pada kategori tinggi sebesar 78.7%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori tinggi sebesar 74.2%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor ketanggapan berada pada kategori tinggi sebesar 68.4%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor jaminan dan kepastian berada pada kategori tinggi sebesar 66.5%, tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor empati berada pada kategori tinggi sebesar 52.9%.

2. Isnaini Pertiwi (2011), dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur senam dalam kategori yang sangat tinggi dengan hasil persentase 78%. Kepuasan tersebut dapat terlihat dari beberapa faktor kepuasan yaitu faktor keberadaan sebesar 16,72%, faktor responsive sebesar 13,93%, faktor ketepatan waktu sebesar 10,31%, faktor profesionalisme sebesar 16,22%, kepuasan peserta senam secara menyeluruh memiliki persentase sebesar 10,48%.

C. Kerangka Berfikir

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.

Keadaan yang terjadi dalam fenomena yang terlihat dari SSB yang berada di Kabupaten Sleman secara umum fluktuatif. Hal itu dapat terlihat dari keadaan yang ada pada beberapa SSB yang masih belum jelasnya dari manajemen pembagian umur latihan, kejelasan program latihan yang diberikan, dan sarana prasarana yang disediakan. Fenomena yang terjadi tersebut berimbas pada pemain yang mengikuti proses latihan sehingga sebagai

konsumen pemain merasa tidak betah dan memilih untuk pindah ke SSB lain yang lebih baik.

Keberhasilan suatu lembaga pelatihan olahraga dalam prestasi dan memenangkan persaingan pasar akan sangat dipengaruhi oleh hubungan baik yang dijalin dengan para pemain sebagai konsumennya. Hubungan baik itu akan tercapai apabila SSB mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pemain, yang dapat terlihat dari layanan manajemen pada SSB tersebut maupun pelatih yang berhubungan langsung dengan pemain sehingga ada rasa saling memiliki dan kebersamaan untuk meraih prestasi setinggi-tingginya dan terciptanya loyalitas pada pemain. Untuk itu SSB sebagai lembaga penyedia jasa harus melakukan evaluasi terhadap masalah yang dihadapi pemain kaitannya dengan pelayanan dan jasa pelatihan yang telah diberikan.

Dalam suatu proses latihan di sekolah sepakbola setiap pelatih dituntut untuk memiliki kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan suatu pertandingan berjalan dengan baik dan lancar. Maka dari itu untuk menciptakan kepuasan di individu pemain setiap pelatih harus menanamkan sikap profesionalisme, berjiwa sportif, memiliki kejujuran, adil, memiliki kewibawaan, ketekunan, kepedulian terhadap pemain, berjiwa kepemimpinan, dan yang paling penting menguasai ilmu kepelatihan serta memiliki program latihan yang jelas sesuai dengan kelompok umur yang ada pada Sekolah Sepakbola. Tugas dari seorang pelatih adalah membantu dan membina pemain agar dapat bermain sepakbola dengan baik dan benar serta mencapai prestasi yang telah diprogramkan sesuai dengan tingkatan jangka

perkembangan pemain sehingga dari proses berlatih menjadikan pemain matang pada usia prestasi. Bertambah dewasanya pemain dari tingkatan kelompok usia menjadikan pemikiran pemain menjadi lebih dewasa untuk menentukan latihan yang lebih baik sehingga dari hal tersebut timbul kepuasan yang diperoleh pemain dari setiap pelatih yang membinanya. Kepuasan merupakan suatu bentuk pengamatan yang dapat dirasakan oleh konsumen berupa harapan yang di inginkan. Berdasar pada diskripsi diatas untuk menjawab permasalahan tentang permasalahan baik atau buruknya kualitas layanan pelatih yang disediakan di Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman maka dapat diukur dari tingkat kepuasan pemain kelompok usia 13-14 tahun terhadap pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman. Dengan demikian dapat dinilai kualitas layanan pelatih Sekolah Sepakbola yang berada di Kabupaten Sleman.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir di atas dapat ditarik pertanyaan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *Tangibles*?
2. Bagaimana kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *Empathy*?
3. Bagaimana kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *Reliability*?

4. Bagaimana kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *Responsiveness*?
5. Bagaimana kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *Assurance*?

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto (1998: 139), penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya menggambarkan keadaan atau status fenomena. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 312), metode survei merupakan penelitian yang biasa dilakukan dengan subjek yang banyak, dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat atau informasi mengenai status gejala pada waktu penelitian berlangsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto, (2006: 118) “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas layanan pelatih, yaitu mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti pelayanan dari pelatih dalam melatih, yang diukur menggunakan angket. Kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*. Agar tidak terjadi salah penafsiran pada penelitian ini maka berikut akan dikemukakan definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (*confidence/assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*) merupakan bentuk kepedulian, yaitu petugas penyedia jasa/layanan memberikan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan indera penglihatan, sehingga dalam hal ini berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik yang disediakan, kelengkapan peralatan, penampilan personalia petugas penyedia jasa/layanan dan media komunikasi.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 101) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa sekolah sepak bola usia 13-14 tahun di SSB Kabupaten Sleman yang terdaftar dalam IKA SSB Kabupaten Sleman, yaitu berjumlah 317 siswa yang tersebar dari 21 SSB.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2007: 56) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik *sampling* yaitu *proporsional random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2007: 85). Pendapat Suharsimi Arikunto (1998: 107), Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15%, atau 20-25% atau lebih. Maka sampel penelitian ini adalah sebesar 25% dari populasi yang ada, yaitu berjumlah 83 siswa. Adapun populasi dan sampel disajikan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Populasi dan Sampel Penelitian

No	Nama SSB	Populasi	Persentase	Sampel
1	Cakar Mas Berbah	20	25%	5
2	PS Kalasan	25	25%	6
3	Garuda Timur	24	25%	6
4	Matra	20	25%	5
5	BPJ	0	25%	0
6	OCM	16	25%	4
7	Gelora Muda	18	25%	5
8	Jakatama	17	25%	4
9	Putra Taruna	18	25%	5
10	TMC	0	25%	0
11	Pesat Tempel	15	25%	4
12	Amptri Tridadi	22	25%	6
13	Bintang Putra Mlati	20	25%	5
14	KKK	18	25%	5
15	AMS Sayegan	21	25%	5
16	Tunas Bale Catur	0	25%	0
17	Badai	14	25%	4
18	Fortuna	18	25%	5
19	Gamatri	21	25%	5
20	Garuda Jaya	2	25%	1
21	Putra Sembada	8	25%	4
Jumlah		317	25	83

D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Suharsimi Arikunto (2006: 136), menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini menggunakan angket.

Menurut Sudjana (2002: 8) angket adalah cara mengumpulkan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disusun dengan sedemikian rupa sehingga calon responden tinggal mengisi atau menandai dengan mudah dan cepat. Selanjutnya, Suharsimi Arikunto (2006: 102-103), membagi angket menjadi dua jenis, yaitu angket terbuka adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *likert* dengan 4 pilihan jawaban yaitu, sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dalam angket ini disediakan empat alternatif jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, Setuju (S) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 19-20), modifikasi terhadap skala *likert* dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung oleh skala lima tingkat, dengan alasan-alasan seperti yang dikemukakan di bawah ini:

Modifikasi skala *likert* meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan tiga alasan: pertama kategori *Undeciden* itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep aslinya), bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban yang ganda arti (*multi interpretable*) ini tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrumen. Kedua, tersedianya jawaban yang ditengah itu menimbulkan kecenderungan jawaban ke tengah (*central tendency effect*), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Jika disediakan kategori jawaban itu akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau para responden.

Sutrisno Hadi (1991: 7) menyatakan bahwa dalam menyusun instrumen ada tiga langkah yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Mendefinisikan Konstrak

Konstrak atau konsep yang ingin diteliti atau diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pelatih, yaitu mengacu pada penilaian-penilaian pemain tentang inti pelayanan dari pelatih dalam melatih, yang diukur menggunakan angket

2. Menyidik Faktor

Kedua adalah menyidik unsur-unsur atau faktor-faktor yang menyusun konsep. Dari uraian di atas dijabarkan menjadi faktor yang diukur antara lain: kemampuan melihat masalah, kemampuan menciptakan ide-ide baru sebagai upaya pemecahan masalah dan terbuka terhadap hal-hal yang baru. Faktor-faktor ini akan dijadikan titik tolak untuk menyusun

instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Faktor kualitas layanan dalam penelitian ini terdiri atas *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness*, dan *Assurance*.

3. Menyusun Butir-Butir Pertanyaan

Ketiga yaitu menyusun butir-butir pertanyaan yang berdasarkan faktor-faktor yang menyusun konstruk. Selanjutnya faktor-faktor di atas akan dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Komponen-komponen angket sebagai alat pengumpulan data disajikan berupa kisi-kisi instrumen penelitian pada tabel 3, sebagai berikut:

Tabel 3. Kisi-Kisi Angket Uji Coba

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir		Jumlah
			Positif	Negatif	
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas Fisik b. Perlengkapan c. Pegawai/staff	1, 2, 3, 4, 5 9, 10, 11 13, 14	6, 7, 8 12	14
	<i>Empathy</i>	a. Komunikasi b. Perhatian / pemahaman c. Kemudahan	15, 16, 17, 18 20, 22, 23 24, 25, 26, 27	19 21	13
	<i>Reliability</i>	a. Keajegan b. Kinerja dan profesionalisme pelatih c. Pelayanan kepada pemain	28, 30, 31, 32, 34 35, 36, 37, 38, 39 40, 41, 42, 43	29, 33	16
	<i>Responsiveness</i>	a. Respon/tanggapan terhadap kesulitan dan masukan dari pemain b. Penghargaan dari pelatih	44, 45, 46, 47, 48 49, 50, 51		8
	<i>Assurance</i>	a. Jaminan keamanan dan keselamatan b. Kesesuaian pelaksanaan program dan sikap pelatih c. Jaminan pelatih yang berkualitas	52, 56 57, 58, 59 60, 61, 62	53, 54, 55	11

E. Uji Coba Instrumen

Sebelum digunakan pengambilan data sebenarnya, bentuk akhir dari angket yang telah disusun perlu diujicobakan guna memenuhi alat sebagai pengumpul data yang baik. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 42), bahwa tujuan diadakannya uji coba antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman responden akan instrumen, mencari pengalaman dan mengetahui realibilitas. Uji coba dilakukan di SSB Gama Yogyakarta. Untuk mengetahui apakah instrumen baik atau tidak, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 17) suatu instrumen dikatakan sah jika apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan cara untuk mengukur validitas yaitu dengan teknik korelasi *Product Moment* pada taraf signifikan 5%. Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Person yang dikenal dengan rumus korelasi *Product Moment* (Suharsimi Arikunto, 2006: 146).

Validitas butir diketahui dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dengan skor total. Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid jika harga r hitung sama dengan atau lebih besar dari harga r tabel pada taraf signifikansi 5%. Jika harga r hitung lebih kecil dari harga r tabel pada taraf signifikansi 5%, maka butir instrumen yang dimaksud tidak valid. Berdasarkan hasil penelitian menunjukka bahwa terdapat 7 butir gugur dan 55 butir yang valid, butir

yang gugur yaitu nomor 7, 32, 33, 34, 35, 38, 42. Butir yang gugur disajikan pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Butir yang Gugur

No	Faktor	Nomor Butir Gugur
1	<i>Tangibles</i>	4
2	<i>Empathy</i>	-
3	<i>Reliability</i>	32, 33, 34, 35, 38, 42
4	<i>Responsiveness</i>	-
5	<i>Assurance</i>	-
Jumlah		7

Sehingga didapatkan angket penelitian seperti pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Kisi-Kisi Angket Penelitian

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir		Jumlah
			Positif	Negatif	
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i>	d. Fasilitas Fisik e. Perlengkapan f. Pegawai/staff	1, 2, 3, 4 8, 9, 10 12, 13	5, 6, 7 11	13
	<i>Empathy</i>	d. Komunikasi e. Perhatian / pemahaman f. Kemudahan	14, 15, 16, 17 19, 21, 22 23, 24, 25, 26	18 20	13
	<i>Reliability</i>	d. Keajegan e. Kinerja dan profesionalisme pelatih f. Pelayanan kepada pemain	27, 29, 30 31, 32, 33 34, 35, 36	28	10
	<i>Responsiveness</i>	c. Respon/tanggapan terhadap kesulitan dan masukan dari pemain d. Penghargaan dari pelatih	37, 38, 39, 40, 41 42, 43, 44		8
	<i>Assurance</i>	d. Jaminan keamanan dan keselamatan e. Kesesuaian pelaksanaan program dan sikap pelatih f. Jaminan pelatih yang berkualitas	45, 49 50, 51, 52 53, 54, 55	46, 47, 48	11

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen mengacu pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2002: 170).

Analisis keterandalan butir hanya dilakukan pada butir yang dinyatakan sah saja dan bukan semua butir yang belum diuji. Untuk penghitungan keterandalan instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Sutrisno Hadi, 1991: 19). Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa instrumen reliabel, dengan koefisien realibilitas sebesar 0.992. Selengkapnya disajikan pada lampiran halaman.

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Penghitungan statistik deskriptif menggunakan statistik deskriptif persentase, karena yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, piktogram, perhitungan *mean*, *modus*, *median*, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan persentase (Sugiyono, 2007: 112).

Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2006: 40):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Untuk memperjelas proses analisis maka dilakukan pengkategorian. Kategori tersebut terdiri atas lima kriteria, yaitu: sangat baik, baik, cukup,

kurang, sangat kurang. Dasar penentuan kemampuan tersebut adalah menjaga tingkat konsistensi dalam penelitian.

Pengkategorian tersebut menggunakan *Mean* dan *Standar Deviasi*. Menurut Anas Sudjiono (2006: 186) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) dalam skala yang dimodifikasi sebagai berikut:

Tabel 6. Kelas Interval

No	Interval	Kategori
1	$X > M + 1,5 SD$	Baik Sekali
2	$M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$	Baik
3	$M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$	Sedang
4	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$	Kurang
5	$X \leq M - 1,5 SD$	Kurang Sekali

Keterangan:

M : Nilai rata-rata (*Mean*)

X : Skor

S : *Standar Deviasi*

Untuk menentukan kategori dalam penilaian pengelolaan hasil penelitian *skoring* atau penilain dengan kriteria konversi yang diadaptasi dari Robert Ebel L. (1972: 266) sebagai berikut:

Tabel 7. Konversi Data Kuantitatif ke Kualitatif

Persentase (Kuantitatif)	Kriteria (Kualitatif)
75 – 100	Sangat Baik
50 – 74	Baik
25 – 49	Cukup
0 – 24	Kurang

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SSB Kabupaten Sleman yang terdaftar dalam IKA SSB Kabupaten Sleman, yang berjumlah 21 SSB dan dilakukan pada tanggal 5-12 September 2013. Subjek dalam penelitian ini adalah semua pemain sepak bola usia 13-14 tahun di SSB Kabupaten Sleman yang terdaftar dalam IKA SSB Kabupaten Sleman yang berjumlah 83 orang.

Deskripsi data hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan hasil-hasil pengumpulan data yaitu tentang jawaban responden atas angket yang diberikan kepada responden untuk mengukur kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman. Data untuk mengidentifikasi kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 55 pernyataan dan terbagi dalam lima faktor, yaitu (1) *Tangibles* yaitu 13 butir, (2) *Empathy* yaitu 13 butir, (3) *Reliability* yaitu 10 butir, (4) *Responsiveness* yaitu 8 butir, dan (5) *Assurance* yaitu 11 butir.

Setelah data penelitian terkumpul dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase menggunakan bantuan komputer program SPSS *versi 16.0 for windows*. Dari analisis data kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman diperoleh skor terendah 142.0, skor tertinggi 188.0, rerata (*mean*) 165.65, nilai tengah (*median*) 164.0, nilai yang sering muncul (*mode*) 160.0, *standar deviasi* (SD) 11.41. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Deskripsi Statistik Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman

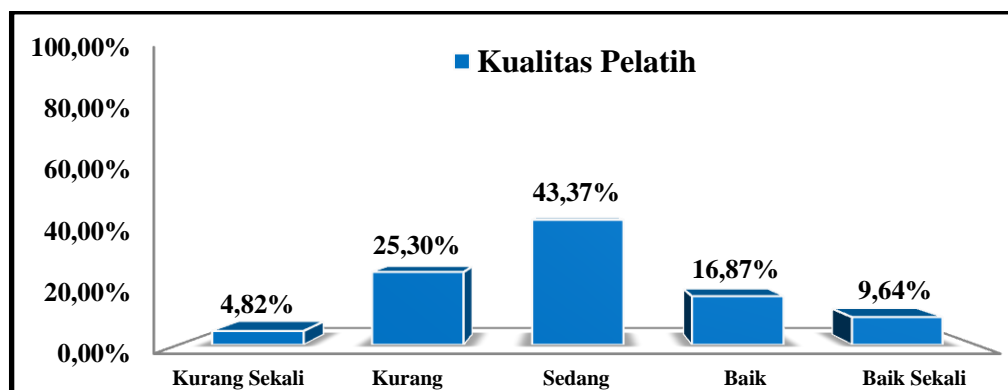
Statistik	
<i>N</i>	83
<i>Mean</i>	165.6506
<i>Median</i>	164.0000
<i>Mode</i>	160.00
<i>Std. Deviation</i>	11.40756
<i>Minimum</i>	142.00
<i>Maximum</i>	188.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman disajikan pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$X > 182.76$	Baik Sekali	8	9.64%
2	$171.35 < X \leq 182.76$	Baik	14	16.87%
3	$159.95 < X \leq 171.35$	Sedang	36	43.37%
4	$148.54 < X \leq 159.95$	Kurang	21	25.30%
5	$X \leq 148.54$	Kurang Sekali	4	4.82%
Jumlah			83	100%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka data kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman tampak pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman

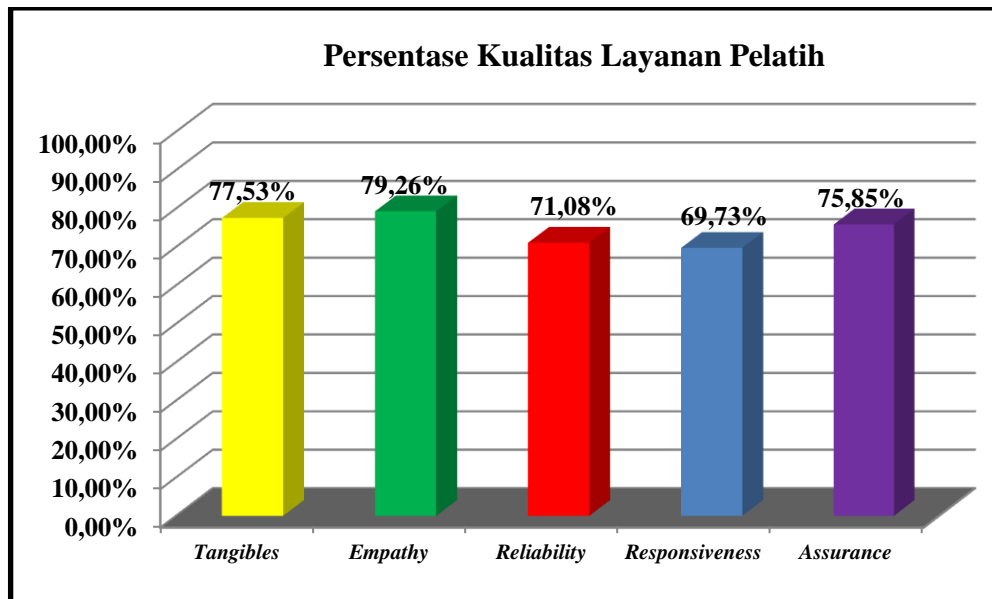
Berdasarkan tabel 9 dan grafik 1 di atas, menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berada pada kategori kurang sekali sebesar 4.82%, kategori kurang sebesar 25.30%, kategori sedang sebesar 43.37%, kategori baik sebesar 16.87%, dan kategori baik sekali sebesar 9.64%. Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 165.65, kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman masuk dalam kategori sedang.

Data untuk mengidentifikasi kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*. Adapun kriteria yang digunakan untuk menunjukkan persentase kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman ditinjau dari lima faktor sebagai berikut:

Tabel 10. Penghitungan Persentase Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Ditinjau dari Lima Faktor

Faktor	Jumlah Butir	Skor Riil	Skor Max	%	Kategori
<i>Tangibles</i>	13	3346	4316	77,53%	Sangat Baik
<i>Empathy</i>	13	3421	4316	79,26%	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	10	2360	3320	71,08%	Baik
<i>Responsiveness</i>	8	1852	2656	69,73%	Baik
<i>Assurance</i>	11	2770	3652	75,85%	Sangat Baik
Jumlah	55	5619	7200	100%	

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram batang, maka data persentase kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*, tampak pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Batang Persentase Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Ditinjau dari Lima Faktor

Berdasarkan tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa persentase kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*, dari faktor *Tangibles* dengan persentase sebesar 77.53% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Empathy* dengan persentase sebesar 79,26% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Reliability* persentase sebesar 71.08% dan masuk dalam kategori baik, faktor *Responsiveness* persentase sebesar 69,73% dan masuk dalam kategori baik, dan faktor *Assurance* persentase sebesar 75,85% dan masuk dalam kategori sangat baik.

Rincian mengenai kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor; yaitu (1) *Tangibles* yaitu 13 butir, (2) *Empathy* yaitu 13 butir, (3) *Reliability* yaitu 10 butir, (4) *Responsiveness* yaitu 8 butir, dan (5) *Assurance* yaitu 11 butir, adalah sebagai berikut:

1. Faktor *Tangibles*

Kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *tangibles* menghasilkan *mean* = 40.31, *median* = 41.0, *modus* = 43.0, dan *standar deviasi* = 4.32. Adapun nilai terkecil sebesar 30.0 dan nilai terbesar sebesar 49.0. Hasilnya pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Deskripsi Statistik Faktor *Tangibles*

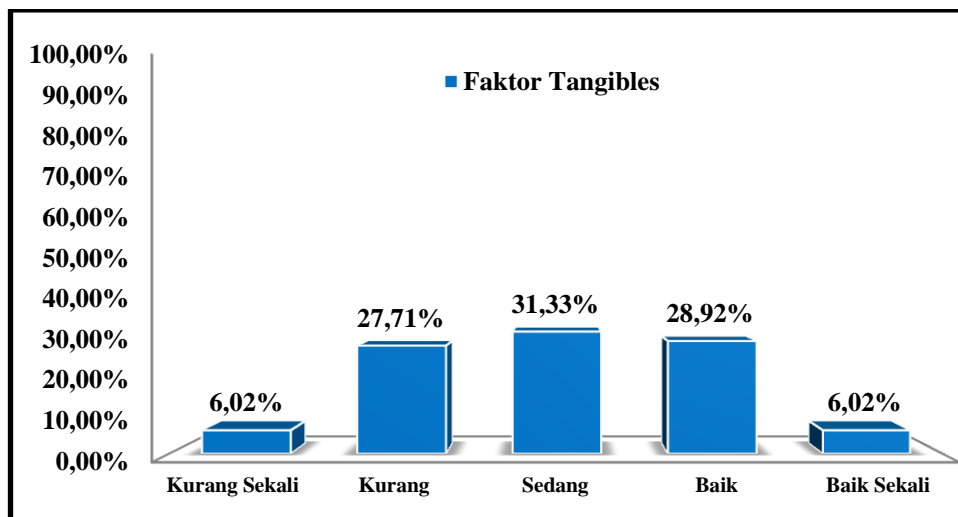
Statistik	
<i>N</i>	83
<i>Mean</i>	40.3133
<i>Median</i>	41.0000
<i>Mode</i>	43.00
<i>Std. Deviation</i>	4.31652
<i>Minimum</i>	30.00
<i>Maximum</i>	49.00

Distribusi kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *tangibles*, disajikan pada tabel 12 sebagai berikut:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Tangibles*

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$X > 46.79$	Baik Sekali	5	6.02%
2	$42.47 < X \leq 46.79$	Baik	24	28.92%
3	$38.16 < X \leq 42.47$	Sedang	26	31.33%
4	$33.84 < X \leq 38.16$	Kurang	23	27.71%
5	$X \leq 33.84$	Kurang Sekali	5	6.02%
Jumlah			83	100%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka data kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *tangibles* tampak pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Tangibles*

Berdasarkan tabel 12 dan grafik 3 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori kurang sekali sebesar 6.02%, kategori kurang sebesar 27.71%, kategori sedang sebesar 31.33%, kategori baik sebesar 28.92%, dan kategori baik sekali sebesar 6.02%. Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 40.31, kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *tangibles* masuk dalam kategori sedang.

2. Faktor *Empathy*

Kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *empathy* menghasilkan *mean* = 41.22, *median* = 42.0, *modus* = 44.0, dan *standar deviasi* = 3.77. Adapun nilai terkecil sebesar 32.0 dan nilai terbesar sebesar 47.0. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13. Deskripsi Statistik Faktor *Empathy*

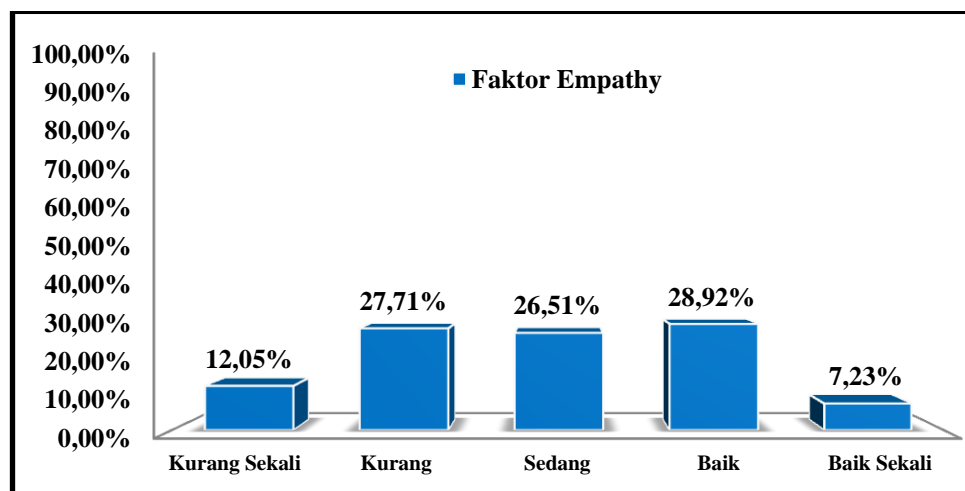
Statistik	
<i>N</i>	83
<i>Mean</i>	41.2169
<i>Median</i>	42.0000
<i>Mode</i>	44.00
<i>Std. Deviation</i>	3.77103
<i>Minimum</i>	32.00
<i>Maximum</i>	47.00

Distribusi kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *empathy*, disajikan pada tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Empathy*

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$X > 46.87$	Baik Sekali	6	7.23%
2	$43.10 < X \leq 46.87$	Baik	24	28.92%
3	$39.33 < X \leq 43.10$	Sedang	22	26.51%
4	$35.56 < X \leq 39.33$	Kurang	23	27.71%
5	$X \leq 35.56$	Kurang Sekali	10	12.05%
Jumlah			83	100%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka data kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *empathy* tampak pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Empathy*

Berdasarkan tabel 14 dan grafik 4 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *empathy* berada pada kategori kurang sekali sebesar 12.05%, kategori kurang sebesar 27.71%, kategori sedang sebesar 26.51%, kategori baik sebesar 28.92%, dan kategori baik sekali sebesar 7.23%. Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 41.23, kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *empathy* masuk dalam kategori sedang.

3. Faktor *Reliability*

Kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *reliability* menghasilkan *mean* = 28.43, *median* = 29.0, *modus* = 31.0, dan *standar deviasi* = 3.68. Adapun nilai terkecil sebesar 21.0 dan nilai terbesar sebesar 37.0. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 15 sebagai berikut:

Tabel 13. Deskripsi Statistik Faktor *Reliability*

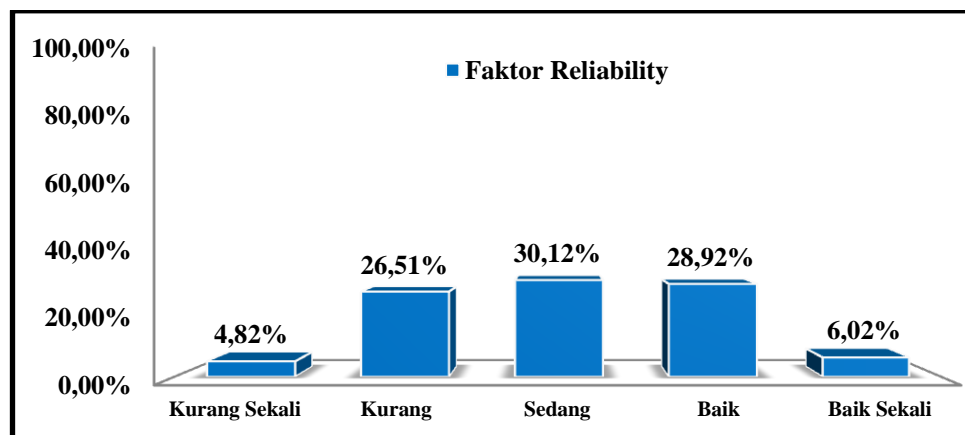
Statistik	
<i>N</i>	83
<i>Mean</i>	28.4337
<i>Median</i>	29.0000
<i>Mode</i>	31.00
<i>Std. Deviation</i>	3.68316
<i>Minimum</i>	21.00
<i>Maximum</i>	37.00

Distribusi kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *reliability*, disajikan pada tabel 16 sebagai berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Reliability*

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$X > 33.96$	Baik Sekali	5	6.02%
2	$30.28 < X \leq 33.96$	Baik	24	28.92%
3	$26.59 < X \leq 30.28$	Sedang	25	30.12%
4	$22.91 < X \leq 26.59$	Kurang	22	26.51%
5	$X \leq 22.91$	Kurang Sekali	4	4.82%
Jumlah			83	100%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka data kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *reliability* tampak pada gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 5. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Reliability*

Berdasarkan tabel 16 dan grafik 5 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *reliability* berada pada kategori kurang sekali sebesar 4.82%, kategori kurang sebesar 26.51%, kategori sedang sebesar 30.12%, kategori baik sebesar 28.92%, dan kategori baik sekali sebesar 6.02%. Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 28.43, kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *reliability* masuk dalam kategori sedang.

4. Faktor *Responsiveness*

Kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *responsiveness* menghasilkan *mean* = 22.31, *median* = 22.0, *modus* = 22.0, dan *standar deviasi* = 2.86. Adapun nilai terkecil sebesar 15.0 dan nilai terbesar sebesar 27.0. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 17 sebagai berikut:

Tabel 17. Deskripsi Statistik Faktor *Responsiveness*

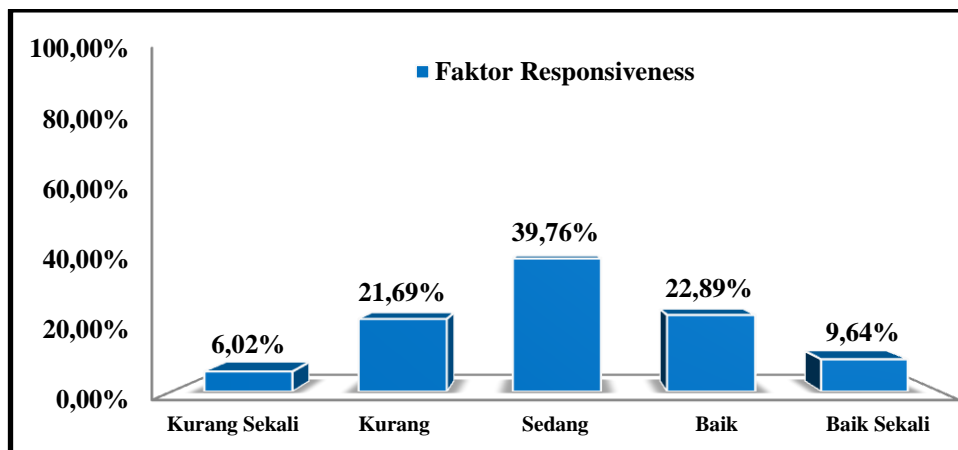
Statistik	
<i>N</i>	83
<i>Mean</i>	22.3133
<i>Median</i>	22.0000
<i>Mode</i>	19.00 ^a
<i>Std. Deviation</i>	2.86240
<i>Minimum</i>	15.00
<i>Maximum</i>	27.00

Distribusi kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *responsiveness*, adalah pada tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Responsiveness*

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$X > 26.61$	Baik Sekali	8	9.64%
2	$23.74 < X \leq 26.61$	Baik	19	22.89%
3	$20.88 < X \leq 23.74$	Sedang	33	39.76%
4	$18.02 < X \leq 20.88$	Kurang	18	21.69%
5	$X \leq 18.02$	Kurang Sekali	5	6.02%
Jumlah			83	100%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka data kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *responsiveness* tampak pada gambar 5 sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Responsiveness*

Berdasarkan tabel 18 dan 6 grafik di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *responsiveness* berada pada kategori kurang sekali sebesar 6.02%, kategori kurang sebesar 21.69%, kategori sedang sebesar 39.76%, kategori baik sebesar 22.89%, dan kategori baik sekali sebesar 9.64%. Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 22.31, kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *responsiveness* masuk dalam kategori sedang.

5. Faktor Assurance

Kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *assurance* menghasilkan *mean* = 33.37, *median* = 33.0, *modus* = 33.0, dan *standar deviasi* = 2.62. Adapun nilai terkecil sebesar 28.0 dan nilai terbesar sebesar 38.0. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 19 sebagai berikut:

Tabel 19. Deskripsi Statistik Faktor *Assurance*

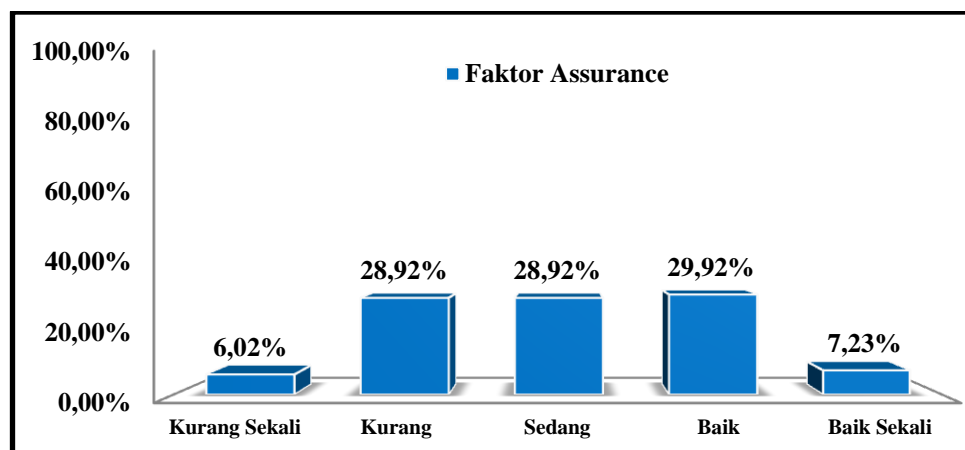
Statistik	
<i>N</i>	83
<i>Mean</i>	33.3735
<i>Median</i>	33.0000
<i>Mode</i>	33.00
<i>Std. Deviation</i>	2.61660
<i>Minimum</i>	28.00
<i>Maximum</i>	38.00

Distribusi kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *assurance*, adalah pada tabel 20 sebagai berikut:

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Assurance*

No	Interval	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	$X > 37.29$	Baik Sekali	6	7.23%
2	$34.68 < X \leq 37.29$	Baik	24	28.92%
3	$32.06 < X \leq 34.68$	Sedang	24	28.92%
4	$29.45 < X \leq 32.06$	Kurang	24	28.92%
5	$X \leq 29.45$	Kurang Sekali	5	6.02%
Jumlah			83	100%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka data kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *assurance* tampak pada gambar 6 berikut:



Gambar 7. Diagram Batang Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepak bola di Kabupaten Sleman Berdasarkan Faktor *Assurance*

Berdasarkan tabel 20 dan grafik 7 di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori kurang sekali sebesar 6.02%, kategori kurang sebesar 28.92%, kategori sedang sebesar 28.92%, kategori baik sebesar 28.92%, dan kategori baik sekali sebesar 7.23%. Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 33.37, kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berdasarkan faktor *assurance* masuk dalam kategori sedang.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman, yang terbagi dalam empat faktor, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*.

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman berada pada kategori: (1) kurang sekali sebesar 4.82%, (2) kategori kurang sebesar 25.30%, (3) kategori sedang sebesar 43.37%, (4) kategori baik sebesar 16.87%, dan (5) kategori baik sekali sebesar 9.64%. Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 165.65, kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman masuk dalam kategori sedang.

Berdasarkan tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa persentase kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*,

dan (5) *Assurance*, dari faktor *Tangibles* dengan persentase sebesar 77.53% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Empathy* dengan persentase sebesar 79,26% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Reliability* persentase sebesar 71.08% dan masuk dalam kategori baik, faktor *Responsiveness* persentase sebesar 69,73% dan masuk dalam kategori baik, dan faktor *Assurance* persentase sebesar 75,85% dan masuk dalam kategori sangat baik.

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatih dapat diketahui melalui kepuasan para siswa sekolah sepak bola terhadap kualitas pelayanan pelatih. Kepuasan pelanggan dalam hal ini siswa sekolah sepak bola merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari siswa dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya siswa tidak banyak keluar atau kesetiaan yang berlanjut. Jika pelatih sekolah sepak bola, memberikan pelayanan yang memuaskan, dalam hal ini pelatih menunjukkan kualitasnya sebagai pelatih, maka siswa akan merasa nyaman dan terpuaskan atas kinerja pelatih.

Pencapaian prestasi atlet yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik. Adapun syarat-syarat pelatih yang baik menurut Suharno (1985: 6), pelatih yang baik memiliki kemampuan menguasai ilmu sesuai bidangnya secara teoritis dan praktis, memiliki *skill* yang baik sesuai dengan cabang olahraganya.

Dalam suatu proses latihan di sekolah sepak bola setiap pelatih dituntut untuk memiliki kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan suatu pertandingan berjalan dengan baik dan lancar. Maka dari itu untuk menciptakan kepuasan di individu pemain setiap pelatih harus menanamkan sikap profesionalisme, berjiwa sportif, memiliki kejujuran, adil, memiliki kewibawaan, ketekunan, kepedulian terhadap pemain, berjiwa kepemimpinan, dan yang paling penting menguasai ilmu kepelatihan serta memiliki program latihan yang jelas sesuai dengan kelompok umur yang ada pada sekolah sepak bola.

Tugas dari seorang pelatih adalah membantu dan membina pemain agar dapat bermain sepak bola dengan baik dan benar serta mencapai prestasi yang telah diprogramkan sesuai dengan tingkatan jangka perkembangan pemain sehingga dari proses berlatih menjadikan pemain matang pada usia prestasi. Bertambah dewasanya pemain dari tingkatan kelompok usia menjadikan pemikiran pemain menjadi lebih dewasa untuk menentukan latihan yang lebih baik sehingga dari hal tersebut timbul kepuasan yang diperoleh pemain dari setiap pelatih yang membinanya. Kualitas pelatih yang baik, yaitu:

1. Mempunyai kondisi fisik dan keterampilan cabang olahraga yang baik, meliputi: kesehatan dan penguasaan *skill* yang baik sesuai cabang olahraga yang dibina.
2. Mempunyai pengetahuan yang baik, meliputi: pengalaman dan penguasaan ilmu secara teoritis dan praktis.

3. Mempunyai kepribadian yang baik, meliputi: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan.
4. Kemampuan psikis, meliputi: kreatifitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, yaitu: persentase kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman ditinjau dari lima faktor; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsiveness*, dan (5) *Assurance*, dari faktor *Tangibles* dengan persentase sebesar 77.53% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Empathy* dengan persentase sebesar 79,26% dan masuk dalam kategori sangat baik, faktor *Reliability* persentase sebesar 71.08% dan masuk dalam kategori baik, faktor *Responsiveness* persentase sebesar 69,73% dan masuk dalam kategori baik, dan faktor *Assurance* persentase sebesar 75,85% dan masuk dalam kategori sangat baik.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dengan diketahui kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman dapat digunakan untuk peningkatan kualitas layanan pelatih di Kabupaten lain.
2. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman, perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman.

3. Pelatih, pengurus, dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki kualitasnya.

C. Keterbatasan

Kendatipun peneliti sudah berusaha keras memenuhi segala kebutuhan yang dipersyaratkan, bukan berarti penelitian ini tanpa kelemahan dan kekurangan. Beberapa kelemahan dan kekurangan yang dapat dikemukakan disini antara lain:

1. Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengisi angket. Usaha yang dilakukan untuk memperkecil kesalahan yaitu dengan memberi gambaran tentang maksud dan tujuan penelitian ini.
2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan hasil isian angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam proses pengisian seperti adanya saling bersamaan dalam pengisian angket. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.
3. Pengambilan data ini menggunakan angket tertutup, akan lebih baik lagi seandainya disertai dengan pengambilan data menggunakan angket terbuka atau wawancara.
4. Penelitian ini hanya membahas kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola. Penelitian akan lebih dalam apabila dilakukan dengan analisis untuk mengetahui pengaruh dari faktor-faktor tersebut.

D. Saran

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman.
2. Agar melakukan penelitian tentang kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Sleman dengan menggunakan metode lain.
3. Bagi ketua dan pelatih klub, sangat diharapkan selalu memperbaiki kualitas layanan agar anak didik dalam berlatih lebih merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rohim. (2008). *Bermain Sepakbola*. Semarang: CV. Aneka Ilmu.
- Anas Sudijono. (2006). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Bompa T.O. (1994). *Total Training for Young Champions*. USA: Human Kinetics.
- Djoko Pekik Irianto. (2002). *Dasar Kepeleatihan Olahraga*. Yogyakarta. UNY.
- Erwan (2007). *Kepuasan*. Diakses dari <http://www.sarjanaku.com/2012/06/pengertian-kinerja-definisi-teori.html>. pada tanggal 13 Mei 2013, Jam 20.00 WIB.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. (2004). *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Herwin. (2006). *Latihan Fisik Untuk Pembinaan Usia Muda*. JORPRES (Vol.2. Nomor 1, Tahun 2006). Hal 78-91.
- Isnaini Pertiwi. (2011). *Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam*. *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- J. Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Kasiyo Dwijowinoto. (1993). *Dasar-Dasar Ilmiah Kepeleatihan (Pate, Rotella, dan Me Clenaghan Terjemahan)*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Kotler, Philip. (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi 12*". Jakarta: Erlangga.
- _____. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kurikulum & Pedoman Dasar Sepakbola Indonesia (2012)
- Luxbacher, Joseph A. (2011). *Sepakbola*. Edisi ke- 2, Cetakan ke 5. Jakarta: PT. Raja Persada.

- Nanang Tasunar. (2006). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Rambat Lupiyoadi. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Robert Ebel L. (1972). *Essentials of Educational Measurement*. New Jersey: Prentice Hall Inc. Englewood Clift.
- Soepardi. (1998). *Coaching dan Training*. Jakarta: Proyek Pendidikan STO.
- Subagyo Irianto. (2010). Pengembangan Tes Kecakapan David Lee Untuk Sekolah Sepakbola (SSB) Kelompok Umur 14-15 Tahun. *Tesis*. Yogyakarta: UNY.
- Sucipto. (2000). *Sepakbola*. Jakarta: Depdikbud.
- Sudjana. (2002). *Metode Statistika*. Bandung: Transito.
- Sugeng Rianto. (2009). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi PJKR FIK UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan Kolam Renang FIK UNY. *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno HP. (1985). *Ilmu Kepelatihan Olahraga*. Yogyakarta: FPOK IKIP Yogyakarta.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Managemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukadiyanto. (2002). *Teori dan Metodologi Melatih Fisik Petenis*. Yogyakarta: UNY.
- _____. (2010). *Pengantar Teori dan Metodologi Melatih Fisik*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

- Tim Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (2001). "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*". Jakarta Balai Pustaka.
- Trisno Musanto. (2004). "*Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*". Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.
- Yulairmi dan Putu R. (2007). *Kepuasan Pelanggan*. Diakses dari <http://www.sarjanaku.com/2012/06/pengertian-kinerja-definisi-teori.html>. pada tanggal 13 Mei 2013, Jam 20.00 WIB.
- Yunus. (1998). *Dasar-dasar Kepelatihan Olahraga*. Jakarta: Proyek Peningkatan Mutu Guru Pendidikan Jasmani dan Kesehatan Sekolah Dasar.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Uji Coba dari Fakultas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 403/UN.34.16/PP/2013
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Izin Uji Coba Penelitian
Yth. : Pengelola Sekolah Sepakbola
Yogyakarta

28 Agustus 2013

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan Uji Coba Penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin Uji Coba Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Amrih Ibnu Wicaksono
NIM : 09602241035
Program Studi : PKO
Penelitian akan dilaksanakan pada :
Waktu : Kamis, 29 Agustus s.d. Kamis, 5 September 2013
Tempat/obyek : Kota Yogyakarta
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola Di Kabupaten Sleman.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Dis. Rumpis Agus Sudarko, M.S.
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :
1. Kajur. PKO
2. Pembimbing TAS
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 403/UN.34.16/PP/2013 28 Agustus 2013
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Izin Penelitian
Yth. : Pengelola Sekolah Sepakbola
Sleman

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Amrih Ibnu Wicaksono
NIM : 09602241035
Program Studi : PKO
Penelitian akan dilaksanakan pada :
Waktu : 9 September s.d. 6 Oktober 2013
Tempat/obyek : Kab. Sleman
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola Di Kabupaten Sleman.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Prof. Rumpis Agus Sudarko, M.S.
NIM 00824 198601 1 001

Tembusan :

1. Kajur. PKO
2. Pembimbing TAS
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 3. Lembar Pengesahan

LEMBAR PENGESAHAN

Proposal Penelitian Tentang:

“KUALITAS LAYANAN PELATIH SEKOLAH SEPAKBOLA DI
KABUPATEN SLEMAN”

Nama : Amrih Ibnu Wicaksana

NIM : 09602241035

Jurusan/Prodi : PKL/PKO

Telah diperiksa dan dinyatakan layak untuk diteliti

Yogyakarta, 28 Agustus 2013

Ketua Jurusan PKL



Endang Rini S, M.S

NIP. 19600407 198601 2 001

Dosen Pembimbing,



Agung Nugroho AM, M.Si

NIP. 19610908 198811 1 001

Kasubag. Pendidikan FIK UNY



Sutyem, S. Si

NIP. 19760522 199903 2 001

Lampiran 4. Surat Keterangan dari IKA SSB DIY

IKATAN SEKOLAH SEPAKBOLA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
IKA SSB D.I.YOGYAKARTA

Alamat : Jl. Mawar No 1, Bacirow, Yogyakarta

SURAT KETERANGAN

No. 02/09/2013

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marjono

Jabatan : Bendahara IKA SSB Daerah Istimewa Yogyakarta

Menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Amrih Ibnu Wicaksana

Nim : 09602241035

Prodi : PKO

Fakultas/Universitas : FIK / UNY

Telah melakukan uji coba instrumen penelitian, berupa angket di SSB naungan IKA DIY, mulai tanggal 20 sampai 28 agustus 2013. Demikian yang dapat kami sampaikan, semoga hal ini dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, September 2013

hormat kami

Pengurus IKA DIY



Marjono

Lampiran 5. Surat Keterangan dari IKA SSB Kab. Sleman



IKATAN SEKOLAH SEPAK BOLA KABUPATEN SLEMAN
IKA SSB KABUPATEN SLEMAN
Sekretariat: Stadion Tridadi, Kabupaten Sleman (02746832292)

SURAT KETERANGAN

No. 23/09/2013

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ariono, S.Pd

Pekerjaan : Guru

Jabatan : Sekretaris IKA SSB Sleman

Alamat : Mlati Dukuh Sendangadi Mlati Sleman

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini,

Nama : Amrih Ibnu Wicaksana

NIM : 09602241035

Prodi : PKO

Fakultas/Universitas : Ilmu Keolahragaan/Universitas Negeri Yogyakarta

Telah melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Layanan Pelatih Sepak Bola di Kabupaten Sleman" mulai tanggal 5 sampai 16 September 2013 di Sekolah Sepak Bola yang berada di bawah naungan IKA SSB Kabupaten Sleman. Demikian yang dapat kami sampaikan, semoga hal ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Sleman, 20 September 2013

Hormat Kami,

A.N Ketua

IKA SSB Sleman



Ariono, S.Pd

Lampiran 6. Surat Keterangan *Expert Judgement*

SURAT PERSETUJUAN EXPERT JUDGMENT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Supriyanto, S. Pd, M. Si

NIP : 19800118 200212 1 002

Dengan ini menyatakan bahwa lembar observasi dan angket yang disusun untuk penelitian telah saya teliti, dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi yang berjudul:

“Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman”

Lembar angket tersebut disusun oleh:

Nama : Amrih Ibnu Wicaksana

NIM : 09602241035

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian penyelesaian tugas akhir skripsi.

Demikian surat persetujuan ini dibuat agardapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 31 Juli 2013



Agus Supriyanto, S. Pd, M. Si
NIP. 19800118 200212 1 002

Lanjutan Lampiran 6

SURAT PERSETUJUAN *EXPERT JUDGMENT*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herwin, M. Pd

NIP : 19650202 1993 1 001

Dengan ini menyatakan bahwa lembar observasi dan angket yang disusun untuk penelitian telah saya teliti, dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi yang berjudul:

“Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola di Kabupaten Sleman”

Lembar angket tersebut disusun oleh:

Nama : Amrih Ibnu Wicaksana

NIM : 09602241035

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian penyelesaian tugas akhir skripsi.

Demikian surat persetujuan ini dibuat agardapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 31 Juli 2013



Herwin, M. Pd
NIP. 19650202 1993 1 001

Lampiran 7. Angket Uji Coba

ANGKET UJICoba INSTRUMEN

Dengan hormat,

Mohon kepada siswa Sekolah Sepakbola yang berada di Kabupaten Sleman untuk berpartisipasi membantu kami dalam uji coba instrumen penelitian, dengan mengisi angket dibawah ini sesuai harapan yang saudara inginkan dan kenyataan yang saudara peroleh di Sekolah Sepakbola yang bersangkutan.

Atas partisipasi saudara diucapkan banyak terimakasih.

Peneliti,

Amrih Ibnu Wicaksana

Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (V) pada tempat yang telah disediakan.
3. Alternatif tanggapan
STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

Contoh

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	SSB mempunyai stadion tertutup	V			

Anket

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Bola yang digunakan standar				
2	Jumlah bola yang digunakan mencukupi				
3	Ukuran lapangan memenuhi standar (berumput)				
4	Tidak tersedianya <i>locker</i> (rak sepatu) untuk pemain				
5	Tersedianya gawang berstandar, baik gawang kecil maupun gawang besar				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
6	Tempat latihan lapangan nyaman				
7	Tempat parkir yang kurang luas				
8	Alat bantu latihan kurang memadai				
9	Pelatih menggunakan jam tangan/ <i>stopwatch</i> pada saat latihan				
10	Pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan				
11	Tersedianya <i>cone</i> yang cukup untuk latihan				
12	Pelatih tidak membawa papan strategi dan catatan pada saat latihan				
13	Pelatih yang ada pada Sekolah Sepakbola memadai (1 kelompok 2 pelatih)				
14	Pengurus Sekolah Sepakbola ada di lapangan				
15	Terjalin hubungan baik antara pelatih dengan pemain				
16	Materi yang disampaikan pelatih mudah untuk dipahami				
17	Pelatih sangat ramah (tidak galak) terhadap pemain				
18	Pelatih lancar dalam memberikan contoh latihan kepada pemain				
19	Pemain takut berbicara kepada pelatih				
20	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan pemain sebelum berlatih				
21	Pelatih tidak mengenal setiap pemainnya yang ada dalam latihan				
22	Pelatih memperhatikan kedisiplinan pemain				
23	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan pemainnya dalam keterampilan bermain sepakbola				
24	Pemain dapat menghubungi pelatih(telpon, email, dll)				
25	Persyaratan untuk mengikuti latihan sangat mudah (sepatu, seragam, kaos kaki, dan skin)				
26	Tempat latihan mudah dijangkau dari manapun dengan sepeda (strategis)				
27	Tempat latihan dapat dilewati transportasi umum (bus, angkot, ojek, dll)				
28	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
29	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
30	Pelatih menyampaikan sasaran latihan yang jelas				
31	Materi yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
32	Pelatih selalu memberikan pemanasan kepada pemain				
33	Pelatih tidak selalu memberikan pendinginan kepada pemain				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
34	Setelah latihan pelatih selalu memberikan evaluasi				
35	Pelatih selalu datang tepat waktu				
36	Pelatih selalu datang sesuai dengan jadwal latihan				
37	Pelatih selalu bersikap disiplin				
38	Pelatih memiliki keterampilan yang baik/dapat diandalkan dalam melatih				
39	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan pemain				
40	Pelatih membantu apabila pemain kesulitan dalam melakukan latihan				
41	Pelatih melayani pemain dengan sebaik mungkin				
42	Pelatih memberikan penjelasan sejelas-jelasnya kepada pemain sampai mengerti dan bisa				
43	Pelatih memberikan latihan kepada pemain secara maksimal				
44	Pelatih mau menerima keluhan pemain				
45	Pelatih mau menanggapi apa kemauan pemain				
46	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain saat latihan				
47	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain di luar jam latihan				
48	Pelatih mau menerima kritik dan saran dari pemain				
49	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada pemain yang berprestasi				
50	Pelatih memberikan hadiah kepada pemain yang rajin datang mengikuti latihan				
51	Pelatih sering memberikan hadiah pada siswa yang mengikuti latihan dengan sungguh-sungguh				
52	Jaminan keselamatan selama latihan baik				
53	Keamanan kendaraan di tempat parkir kurang baik				
54	Pelatih tidak menaggung bila terjadi cedera				
55	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K				
56	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cidera				
57	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
58	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
59	Pelatih berpenampilan rapi dan menarik				
60	Pelatih mengajarkan pemain untuk memiliki tutur kata yang baik dan sikap yang baik dalam latihan				
61	Pemain percaya kepada pelatih				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
62	Pelatih sudah berpengalaman di bidang ilmu kepelatihan sepakbola				

Lampiran 8. Skor Uji Coba

SKOR UJICOBAB

[illegible]

33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	Total
3	3	4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	122
3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	137
3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	167
2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	222
2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	95
2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	143
2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	136
3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	147
4	3	4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	122
3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	134
3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	169
3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	224
3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	95
2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	143
2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	137

Lampiran 9. Validitas dan Reliabilitas

VALIDITAS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	290.0000	5521.286	.736	.752
VAR00002	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00003	290.0000	5521.286	.736	.752
VAR00004	290.5333	5588.695	.258	.755
VAR00005	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00006	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00007	290.2667	5558.638	.832	.754
VAR00008	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00009	290.1333	5519.124	.792	.752
VAR00010	290.1333	5519.124	.792	.752
VAR00011	289.5333	5523.552	.825	.752
VAR00012	290.3333	5484.238	.824	.750
VAR00013	289.8000	5480.886	.895	.750
VAR00014	290.2667	5460.067	.966	.749
VAR00015	290.2667	5517.210	.892	.752
VAR00016	290.2667	5517.210	.892	.752
VAR00017	290.2667	5531.495	.741	.752
VAR00018	290.2000	5459.886	.944	.749
VAR00019	289.5333	5523.552	.825	.752
VAR00020	290.3333	5484.238	.824	.750
VAR00021	289.8000	5480.886	.895	.750
VAR00022	290.2667	5460.067	.966	.749
VAR00023	290.2667	5460.067	.966	.749
VAR00024	290.2000	5474.171	.848	.750
VAR00025	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00026	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00027	290.2667	5558.638	.832	.754
VAR00028	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00029	290.1333	5519.124	.792	.752
VAR00030	290.1333	5519.124	.792	.752
VAR00031	289.5333	5523.552	.825	.752
VAR00032	289.8667	5607.267	-.055	.756
VAR00033	289.7333	5609.352	-.079	.756
VAR00034	289.6667	5589.524	.185	.755
VAR00035	288.8667	5574.267	.361	.754
VAR00036	289.9333	5472.495	.732	.750
VAR00037	290.0000	5525.286	.699	.752
VAR00038	289.6667	5583.238	.277	.755
VAR00039	290.0000	5521.286	.736	.752

VAR00040	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00041	290.0000	5521.286	.736	.752
VAR00042	290.5333	5588.695	.258	.755
VAR00043	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00044	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00045	290.2667	5558.638	.832	.754
VAR00046	290.0000	5502.714	.907	.751
VAR00047	290.1333	5519.124	.792	.752
VAR00048	290.1333	5519.124	.792	.752
VAR00049	289.5333	5523.552	.825	.752
VAR00050	290.3333	5484.238	.824	.750
VAR00051	289.8000	5480.886	.895	.750
VAR00052	290.2667	5460.067	.966	.749
VAR00053	290.2667	5517.210	.892	.752
VAR00054	290.2667	5517.210	.892	.752
VAR00055	290.2667	5531.495	.741	.752
VAR00056	290.2000	5459.886	.944	.749
VAR00057	289.5333	5523.552	.825	.752
VAR00058	290.3333	5484.238	.824	.750
VAR00059	289.8000	5480.886	.895	.750
VAR00060	290.2667	5460.067	.966	.749
VAR00061	290.2667	5460.067	.966	.749
VAR00062	290.2000	5474.171	.848	.750
VAR00063	146.2000	1400.600	1.000	.990

RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.992	55

Tabel Validitas Butir Angket

Butir	r hitung	r tabel df 15;0,05	Keterangan
Butir01	.736	0.482	Valid
Butir02	.907	0.482	Valid
Butir03	.736	0.482	Valid
Butir04	.258	0.482	Tidak Valid
Butir05	.907	0.482	Valid
Butir06	.907	0.482	Valid
Butir07	.832	0.482	Valid
Butir08	.907	0.482	Valid
Butir09	.792	0.482	Valid
Butir10	.792	0.482	Valid
Butir11	.825	0.482	Valid
Butir12	.824	0.482	Valid
Butir13	.895	0.482	Valid
Butir14	.966	0.482	Valid
Butir15	.892	0.482	Valid
Butir16	.892	0.482	Valid
Butir17	.741	0.482	Valid
Butir18	.944	0.482	Valid
Butir19	.825	0.482	Valid
Butir20	.824	0.482	Valid
Butir21	.895	0.482	Valid
Butir22	.966	0.482	Valid
Butir23	.966	0.482	Valid
Butir24	.848	0.482	Valid
Butir25	.907	0.482	Valid
Butir26	.907	0.482	Valid
Butir27	.832	0.482	Valid
Butir28	.907	0.482	Valid
Butir29	.792	0.482	Valid
Butir30	.792	0.482	Valid
Butir31	.825	0.482	Valid
Butir32	-.055	0.482	Tidak Valid
Butir33	-.079	0.482	Tidak Valid
Butir34	.185	0.482	Tidak Valid
Butir35	.361	0.482	Tidak Valid
Butir36	.732	0.482	Valid
Butir37	.699	0.482	Valid
Butir38	.277	0.482	Tidak Valid
Butir39	.736	0.482	Valid
Butir40	.907	0.482	Valid
Butir41	.736	0.482	Valid
Butir42	.258	0.482	Tidak Valid

Butir43	.907	0.482	Valid
Butir44	.907	0.482	Valid
Butir45	.832	0.482	Valid
Butir46	.907	0.482	Valid
Butir47	.792	0.482	Valid
Butir48	.792	0.482	Valid
Butir49	.825	0.482	Valid
Butir50	.824	0.482	Valid
Butir51	.895	0.482	Valid
Butir52	.966	0.482	Valid
Butir53	.892	0.482	Valid
Butir54	.892	0.482	Valid
Butir55	.741	0.482	Valid
Butir56	.944	0.482	Valid
Butir57	.825	0.482	Valid
Butir58	.824	0.482	Valid
Butir59	.895	0.482	Valid
Butir60	.966	0.482	Valid
Butir61	.966	0.482	Valid
Butir62	.848	0.482	Valid

Lampiran 10. Angket Penelitian

ANGKET

Dengan hormat,

Mohon kepada siswa Sekolah Sepakbola yang berada di Kabupaten Sleman untuk berpartisipasi membantu kami dalam uji coba instrumen penelitian, dengan mengisi angket dibawah ini sesuai harapan yang saudara inginkan dan kenyataan yang saudara peroleh di Sekolah Sepakbola yang bersangkutan.

Atas partisipasi saudara diucapkan banyak terimakasih.

Peneliti,

Amrih Ibnu Wicaksana

Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (V) pada tempat yang telah disediakan.
3. Alternatif tanggapan
STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

Contoh

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	SSB mempunyai stadion tertutup	V			

Anket

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Bola yang digunakan standar				
2	Jumlah bola yang digunakan mencukupi				
3	Ukuran lapangan memenuhi standar (berumput)				
4	Tersedianya gawang berstandar, baik gawang kecil maupun gawang besar				
5	Tempat latihan lapangan nyaman				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
6	Tempat parkir yang kurang luas				
7	Alat bantu latihan kurang memadai				
8	Pelatih menggunakan jam tangan/ <i>stopwatch</i> pada saat latihan				
9	Pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan				
10	Tersedianya <i>cone</i> yang cukup untuk latihan				
11	Pelatih tidak membawa papan strategi dan catatan pada saat latihan				
12	Pelatih yang ada pada Sekolah Sepakbola memadai (1 kelompok 2 pelatih)				
13	Pengurus Sekolah Sepakbola ada di lapangan				
14	Terjalin hubungan baik antara pelatih dengan pemain				
15	Materi yang disampaikan pelatih mudah untuk dipahami				
16	Pelatih sangat ramah (tidak galak) terhadap pemain				
17	Pelatih lancar dalam memberikan contoh latihan kepada pemain				
18	Pemain takut berbicara kepada pelatih				
19	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan pemain sebelum berlatih				
20	Pelatih tidak mengenal setiap pemainnya yang ada dalam latihan				
21	Pelatih memperhatikan kedisiplinan pemain				
22	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan pemainnya dalam keterampilan bermain sepakbola				
23	Pemain dapat menghubungi pelatih(telpon, email, dll)				
24	Persyaratan untuk mengikuti latihan sangat mudah (sepatu, seragam, kaos kaki, dan skin)				
25	Tempat latihan mudah dijangkau dari manapun dengan sepeda (strategis)				
26	Tempat latihan dapat dilewati transportasi umum (bus, angkot, ojek, dll)				
27	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
28	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
29	Pelatih menyampaikan sasaran latihan yang jelas				
30	Materi yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
31	Pelatih selalu datang sesuai dengan jadwal latihan				
32	Pelatih selalu bersikap disiplin				
33	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan pemain				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
34	Pelatih membantu apabila pemain kesulitan dalam melakukan latihan				
35	Pelatih melayani pemain dengan sebaik mungkin				
36	Pelatih memberikan latihan kepada pemain secara maksimal				
37	Pelatih mau menerima keluhan pemain				
38	Pelatih mau menanggapi apa kemauan pemain				
39	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain saat latihan				
40	Pelatih bersedia membantu kesulitan pemain di luar jam latihan				
41	Pelatih mau menerima kritik dan saran dari pemain				
42	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada pemain yang berprestasi				
43	Pelatih memberikan hadiah kepada pemain yang rajin datang mengikuti latihan				
44	Pelatih sering memberikan hadiah pada siswa yang mengikuti latihan dengan sungguh-sungguh				
45	Jaminan keselamatan selama latihan baik				
46	Keamanan kendaraan di tempat parkir kurang baik				
47	Pelatih tidak menaggung bila terjadi cedera				
48	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K				
49	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cidera				
50	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
51	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
53	Pelatih berpenampilan rapi dan menarik				
53	Pelatih mengajarkan pemain untuk memiliki tutur kata yang baik dan sikap yang baik dalam latihan				
54	Pemain percaya kepada pelatih				
55	Pelatih sudah berpengalaman di bidang ilmu kepelatihan sepakbola				

Lampiran 11. Data Penelitian

No Subjek	<i>Tangibles</i>													Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	2	37
2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	46
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	43
4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	2	39
5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	42
6	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	41
7	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	36
8	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	39
9	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	44
10	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	39
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
12	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	33
13	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	42
14	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	42
15	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	43
16	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	43
17	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	38
18	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	2	42
19	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	40
20	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	42
21	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	2	39
22	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	2	37
23	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	42
24	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	36
25	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	33
26	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	40
27	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	43
28	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	44
29	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	44
30	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	44
31	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	39
32	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	34
33	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	37
34	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	30
35	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	34

36	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	35
37	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	43
38	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	34
39	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	38
40	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	44
41	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	35
42	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	37
43	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	37
44	4	2	2	3	4	3	4	2	2	3	2	4	1	36
45	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	32
46	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	3	2	39
47	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	32
48	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	35
49	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	41
50	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	43
51	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	42
52	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	46
53	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	46
54	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	40
55	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	40
56	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
57	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
58	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	43
59	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	45
60	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	45
61	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
62	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	48
63	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	41
64	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	44
65	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	46
66	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	48
67	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	37
68	3	2	4	2	4	2	2	3	4	4	3	3	4	40
69	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	42
70	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34
71	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	43
72	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	43
73	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	36
74	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	39

75	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
76	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
77	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	43
78	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	45
79	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	45
80	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
81	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	48
82	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	38
83	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	35

No Subjek	Empathy													Total
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	37
2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	46
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	43
4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	39
5	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	42
6	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	41
7	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	36
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
9	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	44
10	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	40
12	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	33
13	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	42
14	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	42
15	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	43
16	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	43
17	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	38
18	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	42
19	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	40
20	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	42
21	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	39
22	3	2	1	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	37
23	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	42
24	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	36
25	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	33
26	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	40

27	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	43
28	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	44
29	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	44
30	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	44
31	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	39
32	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	34
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37
34	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	30
35	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	34
36	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	35
37	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	43
38	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	34
39	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	38
40	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	44
41	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	35
42	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	37
43	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	3	4	37
44	2	4	4	4	4	2	3	4	2	2	3	4	3	36
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	32
46	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	39
47	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	32
48	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	2	35
49	2	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	41
50	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	43
51	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	42
52	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	46
53	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	46
54	2	3	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	40
55	1	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	40
56	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	41
57	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	49
58	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	43
59	3	4	3	4	1	3	4	2	4	4	3	4	4	45
60	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	45
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
62	2	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	48
63	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	41
64	2	3	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	44
65	3	4	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	4	46

66	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	48
67	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	37
68	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	40
69	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	42
70	2	4	1	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	34
71	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	43
72	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	43
73	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	36
74	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	39
75	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	41
76	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	49
77	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	43
78	3	4	3	4	1	3	4	2	4	4	3	4	4	45
79	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	45
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
81	2	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	48
82	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	38
83	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	35

No Subjek	Reliability										Total
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	32
2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	31
3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	31
4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	28
5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	30
6	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	34
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	28
9	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	28
10	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	25
11	4	3	2	2	1	2	2	2	2	1	21
12	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	26
13	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28
14	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
15	4	3	2	3	2	2	1	2	2	3	24
16	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	25

17	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
18	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	26
19	4	3	2	4	2	2	1	4	2	3	27
20	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	26
21	4	3	2	3	2	1	1	3	2	3	24
22	4	3	2	2	2	2	1	2	2	4	24
23	4	3	2	3	1	2	4	2	4	2	27
24	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	21
25	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	29
26	3	2	2	3	2	1	2	4	2	3	24
27	4	3	3	3	3	3	1	3	1	3	27
28	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	33
29	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	32
30	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	26
31	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	24
32	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	25
33	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	28
34	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	27
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
36	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	25
37	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	26
38	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	24
39	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	29
40	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	26
41	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	29
42	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	23
43	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	30
44	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	24
45	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	27
46	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	25
47	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	26
48	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	24
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	30
50	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	26
51	4	2	2	2	3	3	2	3	4	4	29
52	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	32
53	3	4	4	3	1	4	3	4	4	3	33
54	4	2	1	1	2	3	1	3	4	4	25
55	3	1	2	1	1	3	2	1	4	3	21

56	4	3	3	1	2	4	3	3	4	4	31
57	4	3	3	1	2	4	3	3	4	4	31
58	4	3	3	1	2	4	3	3	4	4	31
59	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	33
60	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	33
61	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
62	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	31
63	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	29
64	4	4	4	1	4	4	2	3	4	4	34
65	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	37
66	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	32
67	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	24
68	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	32
69	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	29
70	1	3	4	3	3	2	3	2	4	1	26
71	4	2	4	4	4	3	1	2	4	4	32
72	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	36
73	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28
74	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
75	4	3	3	1	2	4	3	3	4	4	31
76	4	3	3	1	2	4	3	3	4	4	31
77	4	3	3	1	2	4	3	3	4	4	31
78	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	33
79	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	33
80	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
81	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	31
82	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	28
83	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	32

No Subjek	Responsiveness								Total
	37	38	39	40	41	42	43	44	
1	3	2	3	4	3	3	4	4	26
2	3	3	3	4	3	3	4	4	27
3	3	3	3	2	3	3	2	2	21
4	2	3	2	3	3	3	3	2	21
5	3	3	3	3	3	3	3	2	23
6	3	4	4	3	3	1	2	2	22
7	3	3	3	3	3	2	2	3	22

8	3	3	2	3	3	3	3	2	22
9	2	2	2	3	3	3	3	2	20
10	2	2	2	3	3	3	3	2	20
11	2	2	2	2	3	3	3	3	20
12	3	2	3	2	3	3	3	3	22
13	3	3	2	3	3	3	3	3	23
14	3	4	4	3	3	3	3	4	27
15	2	2	1	1	3	2	2	2	15
16	3	3	2	3	4	4	3	3	25
17	2	3	2	2	3	2	2	3	19
18	2	3	2	3	3	2	2	2	19
19	2	3	2	2	3	2	2	3	19
20	3	2	3	2	3	3	3	3	22
21	3	3	2	2	3	2	3	3	21
22	3	3	3	2	4	3	2	4	24
23	2	3	4	2	3	3	3	3	23
24	2	2	2	2	4	4	3	2	21
25	4	3	3	4	3	3	3	3	26
26	3	2	2	2	3	3	3	3	21
27	3	2	2	3	3	2	2	2	19
28	3	2	2	2	3	3	3	2	20
29	3	3	3	4	3	2	3	2	23
30	1	2	2	2	3	3	3	2	18
31	4	2	2	2	3	2	2	2	19
32	3	3	2	2	3	3	3	2	21
33	1	2	3	2	3	2	3	2	18
34	3	2	2	3	2	2	2	1	17
35	2	2	3	3	3	3	3	3	22
36	3	2	2	3	3	3	3	2	21
37	2	3	4	4	3	2	1	2	21
38	3	2	2	3	3	2	2	2	19
39	3	2	2	3	3	2	2	2	19
40	3	2	2	2	3	2	3	2	19
41	3	2	3	3	3	3	4	3	24
42	3	2	2	2	3	2	3	2	19
43	3	3	4	3	2	2	3	4	24
44	3	3	2	3	3	2	2	3	21
45	2	3	2	3	3	2	2	3	20
46	3	2	2	2	3	2	2	2	18

47	3	2	2	2	3	3	3	4	22
48	3	3	2	3	3	2	2	2	20
49	3	2	3	1	3	3	2	2	19
50	2	2	2	2	3	2	3	3	19
51	2	4	3	3	3	2	3	3	23
52	3	3	4	3	3	4	3	3	26
53	4	4	3	3	3	3	2	2	24
54	2	3	3	3	3	3	2	2	21
55	1	3	4	3	3	4	3	2	23
56	3	4	2	3	2	3	3	2	22
57	3	3	3	4	3	3	3	4	26
58	3	4	4	3	4	4	2	3	27
59	3	3	3	3	3	3	2	4	24
60	3	4	3	3	4	3	3	2	25
61	3	3	3	3	3	2	2	3	22
62	2	3	3	2	3	3	3	2	21
63	3	3	4	4	3	3	2	4	26
64	4	4	3	3	3	3	4	3	27
65	3	4	2	4	3	4	3	4	27
66	2	3	3	3	3	3	2	2	21
67	3	4	3	4	3	2	2	2	23
68	2	3	3	3	2	2	2	2	19
69	4	4	4	3	3	3	2	2	25
70	3	4	3	4	4	3	3	3	27
71	2	4	3	3	3	4	4	4	27
72	4	4	4	3	2	3	3	4	27
73	3	4	3	3	3	3	4	3	26
74	3	4	3	3	3	2	3	3	24
75	3	3	4	3	3	4	3	3	26
76	3	4	3	3	3	3	2	2	23
77	3	3	3	3	3	3	2	2	22
78	3	3	4	3	3	4	3	2	25
79	3	4	2	3	2	3	3	2	22
80	3	3	3	4	3	3	3	4	26
81	2	4	4	3	4	4	2	3	26
82	3	4	2	3	2	3	2	4	23
83	3	3	3	3	3	3	3	2	23

No Subjek	Assurance											Total
	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	
1	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	36
2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	38
3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	35
4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	33
5	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	4	31
6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	33
7	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	36
8	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	33
9	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	33
10	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	34
11	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	30
12	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	38
13	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	33
14	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	38
15	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	35
16	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	35
17	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	28
18	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	31
19	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	31
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
21	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	35
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	36
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35
25	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	36
26	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	36
27	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	32
28	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	34
29	2	2	1	3	3	4	4	3	4	3	4	33
30	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	30
31	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	34
32	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	31
33	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	35
34	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	36
35	2	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	33
36	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	30
37	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	34

38	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	38
39	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	36
40	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	34
41	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	38
42	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	29
43	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	36
44	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	30
45	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	36
46	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	4	32
47	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	36
48	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	29
49	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	4	30
50	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	30
51	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	35
52	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	37
53	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	32
54	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	30
55	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	31
56	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	33
57	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	33
58	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	33
59	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	34
60	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	32
61	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	37
62	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	30
63	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	33
64	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	38
65	2	4	3	2	4	1	2	4	4	4	4	34
66	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	28
67	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	35
68	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	33
69	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	29
70	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	30
71	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	36
72	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	31
73	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	36
74	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	35
75	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	37
76	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	32

77	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	30
78	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	31
79	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	33
80	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	33
81	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	33
82	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	34
83	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	32

Lampiran 12. Deskriptif Statistik

Statistics							
		Kualitas Pelayanan	Tangibles	Empathy	Reliability	Responsiveness	Assurance
N	Valid	83	83	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		165.6506	40.3133	41.2169	28.4337	22.3133	33.3735
Median		164.0000	41.0000	42.0000	29.0000	22.0000	33.0000
Mode		160.00	43.00	44.00	31.00	19.00 ^a	33.00
Std. Deviation		11.40756	4.31652	3.77103	3.68316	2.86240	2.61660
Minimum		142.00	30.00	32.00	21.00	15.00	28.00
Maximum		188.00	49.00	47.00	37.00	27.00	38.00
Sum		13749.00	3346.00	3421.00	2360.00	1852.00	2770.00
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown							

Kualitas Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	142	1	1.2	1.2	1.2
	146	1	1.2	1.2	2.4
	147	1	1.2	1.2	3.6
	148	1	1.2	1.2	4.8
	149	2	2.4	2.4	7.2
	150	1	1.2	1.2	8.4
	151	3	3.6	3.6	12.0
	152	2	2.4	2.4	14.5
	153	1	1.2	1.2	15.7
	154	2	2.4	2.4	18.1
	155	1	1.2	1.2	19.3
	156	3	3.6	3.6	22.9
	157	2	2.4	2.4	25.3
	158	3	3.6	3.6	28.9
	159	1	1.2	1.2	30.1
	160	5	6.0	6.0	36.1
	161	3	3.6	3.6	39.8
	162	2	2.4	2.4	42.2
	163	3	3.6	3.6	45.8
	164	4	4.8	4.8	50.6
	165	2	2.4	2.4	53.0
	166	1	1.2	1.2	54.2
	167	4	4.8	4.8	59.0
	168	3	3.6	3.6	62.7
	169	3	3.6	3.6	66.3
	170	3	3.6	3.6	69.9
	171	3	3.6	3.6	73.5
	173	1	1.2	1.2	74.7
	174	1	1.2	1.2	75.9
	175	1	1.2	1.2	77.1
	176	1	1.2	1.2	78.3
	177	3	3.6	3.6	81.9
	179	3	3.6	3.6	85.5
	181	1	1.2	1.2	86.7
	182	3	3.6	3.6	90.4
	183	1	1.2	1.2	91.6
	184	1	1.2	1.2	92.8

	185	1	1.2	1.2	94.0
	186	2	2.4	2.4	96.4
	187	1	1.2	1.2	97.6
	188	2	2.4	2.4	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Tangibles					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	1	1.2	1.2	1.2
	32	2	2.4	2.4	3.6
	33	2	2.4	2.4	6.0
	34	4	4.8	4.8	10.8
	35	4	4.8	4.8	15.7
	36	4	4.8	4.8	20.5
	37	6	7.2	7.2	27.7
	38	5	6.0	6.0	33.7
	39	7	8.4	8.4	42.2
	40	6	7.2	7.2	49.4
	41	5	6.0	6.0	55.4
	42	8	9.6	9.6	65.1
	43	10	12.0	12.0	77.1
	44	6	7.2	7.2	84.3
	45	4	4.8	4.8	89.2
	46	4	4.8	4.8	94.0
	48	3	3.6	3.6	97.6
	49	2	2.4	2.4	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Empathy					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	32	1	1.2	1.2	1.2
	35	9	10.8	10.8	12.0
	36	2	2.4	2.4	14.5
	37	4	4.8	4.8	19.3
	38	8	9.6	9.6	28.9
	39	4	4.8	4.8	33.7
	40	3	3.6	3.6	37.3
	41	8	9.6	9.6	47.0
	42	6	7.2	7.2	54.2
	43	8	9.6	9.6	63.9
	44	15	18.1	18.1	81.9
	45	6	7.2	7.2	89.2
	46	3	3.6	3.6	92.8
	47	6	7.2	7.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Reliability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	3	3.6	3.6	3.6
	22	1	1.2	1.2	4.8
	23	1	1.2	1.2	6.0
	24	9	10.8	10.8	16.9
	25	6	7.2	7.2	24.1
	26	9	10.8	10.8	34.9
	27	5	6.0	6.0	41.0
	28	7	8.4	8.4	49.4
	29	10	12.0	12.0	61.4
	30	3	3.6	3.6	65.1
	31	11	13.3	13.3	78.3
	32	7	8.4	8.4	86.7
	33	6	7.2	7.2	94.0
	34	2	2.4	2.4	96.4
	36	1	1.2	1.2	97.6
	37	2	2.4	2.4	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Responsiveness					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	1	1.2	1.2	1.2
	17	1	1.2	1.2	2.4
	18	3	3.6	3.6	6.0
	19	12	14.5	14.5	20.5
	20	6	7.2	7.2	27.7
	21	12	14.5	14.5	42.2
	22	11	13.3	13.3	55.4
	23	10	12.0	12.0	67.5
	24	6	7.2	7.2	74.7
	25	4	4.8	4.8	79.5
	26	9	10.8	10.8	90.4
	27	8	9.6	9.6	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Assurance					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	28	2	2.4	2.4	2.4
	29	3	3.6	3.6	6.0
	30	10	12.0	12.0	18.1
	31	7	8.4	8.4	26.5
	32	7	8.4	8.4	34.9
	33	16	19.3	19.3	54.2
	34	8	9.6	9.6	63.9
	35	9	10.8	10.8	74.7
	36	12	14.5	14.5	89.2
	37	3	3.6	3.6	92.8
	38	6	7.2	7.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Lampiran 13. Tabel r

Tabel r Product Moment											
Pada Sig.0,05											
N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian

A. Dokumentasi Uji Coba di SSB GAMA Yogyakarta





B. Dokumentasi Penelitian

SSB Jakatama



SSB OCM



SSB Putra Taruna



SSB Bintang Putra Mlati

